

## ÍNDICE GENERAL

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	ANTECEDENTES .....	2
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
4.	JUSTIFICACIÓN .....	4
4.1.	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	4
4.2.	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	6
4.3.	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	6
5.	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
5.1.	PREGUNTAS ESPECÍFICAS .....	7
6.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
6.1.	OBJETIVO GENERAL .....	7
6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
7.	LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
8.	FUNDAMENTACIÓN .....	8
9.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	9

9.2.	Diseño metodológico .....	10
9.2.1.	Unidad de estudio .....	10
9.2.2.	Fuentes y técnicas de recolección de datos .....	10
9.2.3.	Instrumentos .....	11
9.2.3.1.	Confiabilidad.....	11
9.2.3.2.	Validez.....	12
CAPITULO I MARCO TEÓRICO .....		13
1.1.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	13
1.1.1.	DEFINICIÓN DE CONTROL.....	13
1.1.2.	CONCEPTO DE CONTROL DE GESTIÓN .....	14
1.1.3.	SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN .....	14
1.1.4.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.....	15
1.1.5.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO SEGÚN LA NIA Nº 6.....	16
1.1.6.	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	18
1.1.7.	FASES DEL PROCESO DE CONTROL .....	18
1.1.8.	CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	19
1.1.9.	CONTROL INTERNO CONTABLE .....	19

1.1.10.	OBJETIVOS DEL CONTROL CONTABLE INTERNO.....	21
1.1.11.	ELEMENTOS DEL CONTROL CONTABLE INTERNO .....	21
1.1.12.	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO .....	22
1.1.13.	ELEMENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO INTERNO .....	23
1.1.14.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO.....	23
1.1.15.	EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONTROL INTERNO.....	24
1.1.16.	RIESGO INHERENTE.....	24
1.1.17.	RIESGO DE CONTROL.....	25
1.1.18.	RIESGO DE DETECCIÓN .....	26
1.1.19.	COMPONENTES DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	26
1.1.19.1.	PERSPECTIVA FINANCIERA.....	27
1.1.19.2.	PERSPECTIVA CLIENTES .....	27
1.1.19.3.	PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS .....	28
1.1.19.4.	PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.....	29
1.1.20.	MAPA ESTRATÉGICO.....	30
1.1.21.	CONTROL INTERNO Y CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	31
	CAPITULO II ANÁLISIS ACTUAL DE LA EDITORIAL BIENAVENTURANZA .....	35

2.1.	ANTECEDENTES .....	35
5.2.	DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	35
5.2.1.	VISIÓN.....	35
5.2.2.	MISIÓN .....	36
5.2.3.	VALORES INSTITUCIONALES .....	36
5.2.4.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	36
5.3.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO .....	38
5.3.1.1.	ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO .....	39
5.3.1.2.	FACTORES POLÍTICOS – LEGALES .....	40
5.3.1.3.	FACTORES ECONÓMICOS .....	41
5.3.1.4.	FACTORES SOCIO-CULTURALES.....	44
5.3.1.5.	FACTORES TECNOLÓGICOS .....	49
5.3.1.6.	FACTORES MEDIOAMBIENTALES .....	51
5.3.2.	ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO .....	54
2.3.3.	LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	54
2.3.3.2.	AMENAZA DE SUSTITUTIVOS PARA LOS PRODUCTOS .....	56
2.3.3.3.	PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES. ALTA .....	57



2.3.3.4.	PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES. ALTA...	58
2.3.2.5.	RIVALIDAD COMPETITIVA MEDIA-ALTA .....	59
	CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO .....	62
	CAPITULO III ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO .....	63
3.1.	INTRODUCCIÓN .....	63
3.2.	ANÁLISIS VERTICAL .....	63
3.2.1.	BALANCE GENERAL .....	63
3.2.2.	ESTADO RESULTADO .....	65
3.3.	ANÁLISIS HORIZONTAL .....	67
3.3.1.	BALANCE GENERAL .....	67
3.3.2.	ESTADO DE RESULTADO .....	70
3.4.	ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS.....	72
3.4.1.	RAZONES DE LIQUIDEZ .....	73
3.4.2.	RAZONES DE ENDEUDAMIENTO .....	75
3.4.3.	RAZONES DE ACTIVIDAD O EFICIENCIA.....	76
3.4.4.	RAZONES DE RENTABILIDAD.....	77
	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS FINANCIERO .....	79

CAPITULO IV. CONTROL INTERNO Y CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	80
4.1. INTRODUCCIÓN .....	80
4.2. SEGURIDAD RAZONABLE .....	81
4.3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL APLICADO AL CONTROL INTERNO ....	83
4.3.1. DISEÑO DE LOS ELEMENTOS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL ....	97
4.3.1.1. PERSPECTIVA FINANCIERA.....	86
4.3.1.2. PERSPECTIVA DEL CLIENTE.....	89
4.3.1.3. PROCESOS INTERNOS .....	91
4.3.1.4. PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.....	94
4.3.2. IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) .....	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES .....	101
BIBLIOGRAFÍA .....	103
Anexo I. ....	108