



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORES:

Br. Cubas Castillo, Mersi Gaby.

Br. Mío Carrasco, Jimmy.

ASESOR:

Mgtr. CPC. Zevallos Aquino, Rosio Liliana.

LINEA DE INVESTIGACION:

Auditoria

CHICLAYO – PERÚ

2019

PAGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 03:00 pm horas del día 25 de Marzo del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0580, de fecha 23 de Marzo del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CIA S.A, EN JAEN – CAJAMARCA 2016", presentado por los Bachilleres MIO CARRASCO JIMMY Y CUBAS CASTILLO MERSI GABY, con la finalidad de obtener el Título de Contador Publico, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Rita de Jesús Toro López

SECRETARIO (A) : Dr. Marco Antonio Carrasco Chávez

VOCAL : Dr. Hugo Yvan Collantes Palomino

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

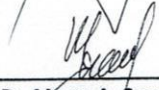
APROBAR POR MAYORIA

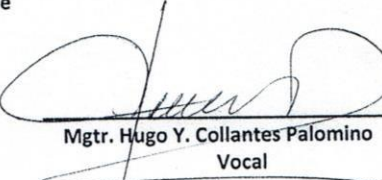
Siendo las 03.40 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 25 de Marzo del 2019




Mgtr. Rita de J. Toro López
Presidente


Dr. Marco A. Carrasco Chávez
Secretario (a)


Mgtr. Hugo Y. Collantes Palomino
Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios quien sabe guiarme por el buen camino, a mis queridos padres por haber ayudado a la formación de la persona que soy, a mis hermanos por todos los consejos y comprensión brindada, por estar siempre dándome el aliento para seguir adelante y poder realizarme profesionalmente; a mi esposa e hija porque son el motivo, que me ayudan a enfrentar cualquier problema que se presenta; gracias a todos, por su tiempo en esta etapa de mi vida, me han ayudado poco a poco a ir consiguiendo mis objetivos y ser la persona que soy.

Jimmy Mío Carrasco.

Primeramente, a Dios por haberme permitido concluir con la carrera universitaria de Contabilidad, quien siempre sabe guiarme por el buen camino, siempre me da las fuerzas necesarias para seguir adelante y no derrumbarme en los obstáculos que día a día se presentan. A mis padres quienes me demuestran su apoyo, amor, consejos en cada momento y gracias a ellos soy todo lo que soy ahora, como ser humano, con valores, coraje, perseverancia y principios morales para conseguir mis metas y objetivos. Y a todos los que con que un granito de arena aportaron en esta etapa de mi vida y poder concluir mi formación profesional.

Mersi Gaby Cubas Castillo.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por habernos permitido culminar la carrera, y obtener el sueño anhelado de todo profesional, también nuestro agradecimiento especial al Econ. Juan Ramón Pecsén Quiroz, asesor inicial de esta investigación, y a todos los docentes, que formaron parte en esta etapa de nuestra vida universitaria.

Hacer extensiva nuestra gratitud a la Universidad Cesar Vallejo - Programa de Formación para Adultos, por la oportunidad de superación con este programa, y a los compañeros de Contabilidad – Grupo “E”, por la amistad y colaboración en todo este tiempo.

Queremos agradecer de una manera muy especial todo el apoyo brindado por parte de nuestros familiares, compañeros de estudio y amigos.

Muchas gracias a todas las personas y que Dios los bendiga hoy y siempre.

Los Autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Jimmy Mío Carrasco y Mersi Gaby Cubas Castillo, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI Nro. 42495775 y 70768968, con el trabajo de investigación titulada, "ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016".

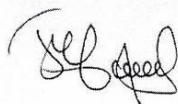
Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es nuestra autoría propia.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesina no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, marzo del 2019.

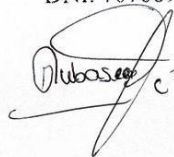
Jimmy Mío Carrasco.

DNI. 42495775



Mersi Gaby Cubas Castillo.

DNI. 70768968



PRESENTACION

SEÑORES INTEGRANTES DEL JURADO:

De acuerdo a las disposiciones mencionadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, dejamos a su criterio y fines la presente tesis de título: **“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016”**, que tiene como objetivo obtener el título de licenciados en Contabilidad.

El presente trabajo se ha estructurado en VI capítulos, además de las referencias bibliográficas y anexos. En el CAPITULO I, hace referencia al contenido teórico, antecedentes, formulación del problema, justificación y los objetivos de la tesis; en el CAPITULO II se describe los métodos e instrumentos empleados, las variables y operacionalización de las variables; en el CAPITULO III contiene los resultados obtenidos en el desarrollo de nuestra tesis describiendo y graficando cada uno de ellos; CAPITULO IV analizamos el sistema de control interno de la empresa Comercio & CIA; CAPITULO V presentamos nuestras conclusiones y CAPITULO VI nuestras recomendaciones al término del desarrollo de nuestra investigación.

Para la realización de esta investigación, se ha tomado como objetivo principal, analizar el sistema de control interno y su influencia en la gestión administrativa, se han considerado objetivos específicos: describir el sistema de control interno, determinar la efectividad de los controles internos, determinar la influencia del método de control interno en la gestión administrativa de la organización Comercio & Cía. S.A., división café, en la ciudad de Jaén, periodo 2016.

Seguros que esta investigación servirá como base para futuros estudios, dejamos a su criterio la evaluación respectiva.

Los autores.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO I: INTRODUCCION	13
1.1. Aproximación Temática	14
1.2. Marco Teórico	17
a) A nivel Internacional:	17
b) A nivel Nacional:	18
c) A nivel Local:	19
1.3. Formulación del Problema	20
1.4. Justificación del estudio	20
1.5. Supuestos u Objetos del Trabajo	21
CAPITULO II: MÉTODO.....	23
2.1. Diseño de Investigación:	23
2.2. Variables, Operacionalización de las variables	24
2.3. Métodos de muestreo	25
2.4. Aspectos Éticos.....	27
2.4.1.3 Elementos de control interno	28
2.4.2.3 Elementos de la Administración.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.6. Método de Análisis de Datos	41
2.7. Rigor Científico	41
2.8. Juicio de Expertos	41
CAPITULO III: DESCRIPCION DE RESULTADOS	45
CAPITULO IV: ANALISIS DEL CONTROL INTERNO	63
4.1. Reseña histórica de la empresa	63
4.2. Misión de la empresa	64
4.3. Visión de la empresa	64
4.4. Valores institucionales	64
4.5. Estructura Organizativa.....	65
4.6. Aplicación del Control Interno	68
4.7. Flujo logístico para compras	74

4.8. Identificación de Puntos críticos (PC) en la empresa.....	77
CAPITULO V: CONCLUSIONES	80
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS:	83
ANEXOS.....	87
AUTORIZACION PARA PUBLICACION EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	117

RESUMEN

La presente tesis realiza el análisis del Sistema de Control Interno de la empresa Comercio & Cía. S.A., división café, en la ciudad de Jaén, año 2016, para contribuir con la Gestión Administrativa. Se han puesto en práctica la información brindada por parte de la universidad, se ha utilizado información de investigadores y tesistas, bibliografías relacionadas a esta tesis, y el trabajo de investigación con la empresa que nos ayudó a ser posible este trabajo, la cual nos tomó un tiempo de 6 meses. El tipo de estudio empleado es descriptivo, diseño no experimental.

Se han considerado dimensiones, variables y un cuestionario, el cual permitirá conocer la situación del método de control interno actual de la empresa. Para la aplicación del cuestionario se ha considerado como muestra a toda nuestra población, la cual se aplicará a las 5 áreas de la empresa: Acopio, Administración, Producción, Programa Familia y Comercialización; haciendo un total de 82 colaboradores. Los instrumentos utilizados son el cuestionario y Escala de Likert que nos permitió detectar las deficiencias y luego exponer nuestras conclusiones y poder proponer algunas recomendaciones para contribuir en la gestión administrativa de la organización a la cual se investigó.

En conclusión, logramos evidenciar, que la empresa tiene deficiencias en algunos procesos, tiene una organización bien establecida y es conocida por el personal.

PALABRAS CLAVE:

Control Interno, Gestión Administrativa, procesos.

ABSTRACT

This thesis carries out the analysis of the Internal Control System of the company Comercio & Cía. S.A., division coffee, in the city of Jaén, year 2016, to contribute with the Administrative Management. We have put into practice the information provided by the university, we have used information from researchers and thesis, bibliographies related to this thesis, and the research work with the company that helped us to be possible this work, which took us a time of 6 months. The type of study used is descriptive, non-experimental design.

Dimensions, variables and a questionnaire have been considered, which will allow knowing the situation of the company's current internal control method. For the application of the questionnaire has been considered as a sample to our entire population, which will be applied to the 5 areas of the company: Collection, Administration, Production, Family and Marketing Program; making a total of 82 employees. The instruments used are the questionnaire and Likert Scale that allowed us to detect the deficiencies and then to present our conclusions and be able to propose some recommendations to contribute in the administrative management of the organization to which it was researched.

In conclusion, we managed to show that the company has deficiencies in some processes, has a well-established organization and is known by the staff.

KEY WORDS:

Internal Control, Administrative Management, processes.

**CAPITULO I:
INTRODUCCION**

CAPITULO I: INTRODUCCION

Actualmente el control interno, es considerado como base fundamental en las empresas, permite mantener buenas relaciones entre proveedor, empresa, cliente y una excelente relación entre directivos y colaboradores, ayuda a la seguridad de la organización, estableciendo normas, técnicas administrativas, procedimientos contables y principios financieros. Detecta las deficiencias, errores, y ayuda al planteamiento de una solución factible teniendo en cuenta los grados de autoridad, los procedimientos administrativos y contables que cuenta la empresa.

Se sabe que el control interno es una necesidad administrativa relevante de toda organización económica, ya que depende mucho de este factor para que la empresa crezca y se desarrolle bien sin irregularidades. De tal manera que el objetivo principal es la de hacer perdurar y/o establecer el orden dentro de la entidad con el propósito que todas las actividades que se efectúan se den en forma normal por el bienestar de la organización, para poder lograr esto se necesita que las personas que integran esta empresa trabajen de forma transparente, cumpliendo todos los procedimientos para obtener el crecimiento, el desarrollo y cumplimiento de las metas trazadas.

El problema principal planteado en la presente Tesis de Investigación: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016”; es analizar y verificar como se viene realizando el control interno, además determinar cuáles son las deficiencias o irregularidades de Control Interno en todas las áreas de la empresa para que a través de nuestras conclusiones y aportes se pueda complementar la actual gestión administrativa de la empresa.

Finalmente, podríamos mencionar que el control interno es de gran importancia, cada empresa según sus necesidades debe evaluar el control interno a cumplir, con miras a obtener resultados satisfactorios y lograr los objetivos planteados en la organización.

1.1. Aproximación Temática:

Nos encontramos en un mundo globalizado donde día a día se desarrollan nuevos métodos y tecnologías; donde las empresas se preocupan por su excelencia y llegar a ser más competitivas, poder estar presente en el mercado y superar a sus principales competidores. (RUFFNER, 2004) señala: “El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficacia, eficiencia, economía y calidad de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables”.

Según (GUTIERREZ RUIZ & CATOLICO SEGURA, 2015) “el término control, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera.

Además, la gestión administrativa constituye un desarrollo imprescindible donde deben estar presentes las funciones de Planeación, Organización, Dirección y control. El sistema de Control Interno se desarrolla y vive dentro de la empresa cumple y alcanza los objetivos que persigue la entidad”.

Actualmente las empresas se mantienen en el mercado en una búsqueda constante de la excelencia, esto les ayuda a ser cada día más competitivo y a mantenerse firmes en los mercados globalizados que vivimos hoy en día. El sistema de control interno en las organizaciones privadas forma una parte fundamental en su crecimiento, pues permite observar de manera oportuna la eficacia, eficiencia, economía y calidad en las operaciones que se realizan, así como la confiabilidad del registro documentario y el cumplimiento de las normas establecidas.

“Esta es la razón por la cual los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, además que sobre los gerentes de las empresas, recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos, estos deberán velar por el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, utilizando estrategias y/o herramientas gerenciales que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como

resultado una gestión administrativa acorde a los requerimientos del entorno”. (Castro P, 2007)

En la presente investigación, nos centramos en el análisis del sistema de control Interno de la empresa: Comercio & Cía. S.A., en la cual su objetivo social es mejorar los diferentes niveles del proceso por hectárea de café y mejorar la calidad de este producto; dentro de sus actividades tenemos el acopio de café en las diferentes zonas en las que tiene presencia, cuenta con una flota de vehículos propia que le sirve para transportar el café comprado así como dar servicio de flete, brinda el servicio de proceso de su café y comercializarlo en los diferentes mercados; está ubicada en Av. Mesones Muro # 1830 – distrito y provincia de Jaén, departamento Cajamarca, Perú.

“El café es el principal producto de agro exportación en el Perú, cumple un papel muy importante para la economía de nuestro país, generando la mayor cantidad de divisas en el sector económico. Además, posee un gran significado social, pues constituye el sustento económico de 165 mil familias productoras aproximadamente, que viven en el norte, centro y sur de la ceja de Selva del Perú.” (COMERCIO & CIA S.A, s.f.)

Para dar inicio al análisis en esta investigación se requiere la formulación del problema objeto de estudio; esto en base la situación actual de la empresa y para lo cual se van a plantear preguntas inherentes al caso. Apoyándonos de nuestro conocimiento con respecto a la empresa a la cual se va a estudiar, y teniendo en cuenta que la empresa lleva 21 años y cinco meses de permanencia en este mercado y que nuestro periodo a analizar corresponde al año 2,015; las interrogantes que podemos formular en base a los problemas que se pueden venir presentando son:

- ¿Cuántos y cuáles son los lugares de compra de café de la empresa, y que mecanismos se utilizan para su compra?
- ¿De qué manera afecta a Comercio & Cía. S.A., la rotación del personal de Compras?
- ¿Cómo se realizan las ventas del café?
- ¿Cómo se realiza el procesamiento del café, desde el momento de su recepción en planta hasta su despacho?

- Siendo el café un producto que se compra con diferentes humedades, ¿cómo se controla las mermas?
- ¿Cómo se controla los embarques del producto en los puertos de embarque?
- ¿Cómo se presenta el clima organizacional dentro de Comercio & Cía. S.A.?

Si bien, estas interrogantes nos pueden ayudar a resolver las dudas de nuestro análisis, nos servirán de gran ayuda para poder formular los objetivos del estudio y de la misma manera en el análisis de la gestión administrativa. Para poder lograr esto, se va tener que utilizar un instrumento que nos ayude a la recolección de información, donde se obtendrán resultados que nos permitirá plantear el análisis. También podremos mencionar las conclusiones y plantearemos nuestras recomendaciones para en cierta manera corregir las deficiencias, poder mejorar los procedimientos en base a los objetivos de la empresa.

Comercio & Cía. S.A. cuenta con un sistema de control interno, en esta investigación vamos a identificar y analizar las condiciones en la cual se encuentra actualmente, una vez identificadas las deficiencias de los procesos de cada área de la empresa, que son: Acopio, Administración, Producción, Programa Familia y Comercialización, y de esta manera poder contribuir con la Gestión administrativa mediante una correcta administración del capital de la empresa y el trabajo, poder producir productos y servicios para satisfacer las necesidades ya sean para la empresa, clientes y proveedores; además poder minimizar riesgos, tener mayor certeza a la hora de trabajar datos y tener una mayor seguridad en la toma de decisiones. Una vez identificado y analizado las deficiencias podremos concluir y brindar nuestras recomendaciones que ayudarán su crecimiento empresarial y a cómo mejorar la gestión administrativa de la empresa.

La empresa Comercio & Cía. S. A., en la ciudad de Jaén, la oficina principal del acopio de café, no cuenta con una área de Contabilidad, la cual se desarrolla en la ciudad de Lima; las 14 oficinas de compra con las que cuenta la empresa envía su documentación, primero a Jaén para su próximo envío a la ciudad de Lima, esto origina que los procedimientos contables que generan la información de procesos no se visualice de forma oportuna, retrasando la toma de decisiones, también se debe mencionar que las labores dentro de la empresa se dan con el respaldo de los directivos, en la ausencia de alguno de estos se origina retrasos en el

desarrollo de las actividades diarias, esto va ocasionar el no cumplimiento de los planes de la empresa y por lo tanto un retraso en la gestión de la organización.

1.2. Marco Teórico:

a) A nivel Internacional:

Carmen Isabel Guamán Sailema, (2012) en “El control interno y su impacto en la gestión administrativa – Financiera de mueblería Rila de la ciudad de Ambato en el primer trimestre del año 2011” Ecuador. (Guamán Sailema, 2011); Donde se concluye que la organización no cuenta con buena gestión administrativa y financiera, esto afecta de manera negativa para poder competir como productor y en el rubro del comercio de muebles, razón por la cual de llegar a implementar un correcto sistema de control ayudará notablemente las actividades en cada área de la organización, recomendamos implementar una cultura de control en toda la empresa, para poder cumplir con los objetivos planteados.

Alvarado, M. y Tuquiñahui, S, (2011) en “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo Coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”. Se concluye que el sistema de Control Interno es un plan elaborado, donde las empresas utilizan diferentes mecanismos, que se adoptan de una forma coordinada para asegurar los activos, verificar la transparencia de la información financiera y administrativa. (Alvarado V & Tuquiñahui P, 2011).

Por nuestra parte, la empresa debe tener procedimientos los cuales deben reflejarse en una política interna de control, que puede ser un manual de funciones o un mecanismo de control interno, que permita obtener resultados más eficaces y eficientes y a la vez ayude a la administración, a disminuir las deficiencias, permita cuidar los bienes y lograr sus objetivos de la organización.

Yehinmy Castro P, (2007) en “Diagnostico de la Gestión Administrativa de la empresa NYC DISTRIBUCIONES, C.A., ubicada en la zona Industrial III de Barquisimeto estado de Lara.”, Venezuela.

La gestión administrativa en toda organización, se debe tener en cuenta el análisis de los elementos de la administración. Los cuales nos ayudaran a entender de una manera más clara la situación actual de la entidad a estudiar. (Castro P., 2007)

Se concluye que la empresa no tiene definido un procedimiento de toma de decisiones, todo está a cargo de los gerentes y en la ausencia de estos se generarán retrasos en la producción, no cuenta con un área de planificación.

b) A nivel Nacional:

Hemeryth, F. y Sánchez, J. (2013) en "Implementación de un Sistema de Control Interno operativo en los almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de TRUJILLO - 2013".

“Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área”. (Hemeryth Charpentier & Sanchez Gutierrez, 2013)

“Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de lo almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios”. (Hemeryth Charpentier & Sanchez Gutierrez, 2013).

De nuestra parte podemos mencionar que toda empresa debe contar con un manual de funciones y procedimientos, el cual servirá de guía a los usuarios ante cualquier incidente presentado en el desarrollo de sus funciones, a medida que pasa el tiempo esta se debe ir actualizando. Un buen control en la empresa es de suma importancia ya que ayuda a detectar y corregir de inmediato las anomalías encontradas.

Díaz, Erika (2014) en “Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de ventas y su incidencia en su Gestión Económica Financiera de la Empresa Gran Hotel El golf Trujillo S. A.”. Donde se concluye, implementar un sistema de control interno en el departamento de VENTAS de esta empresa, que contribuirá de manera positiva a la mejora, debido a que se tendrá un mejor procedimiento operativo en el proceso de ventas, el cual contribuirá a proteger los activos y alguna manera mejorará la presentación de los estados financieros. (Diaz Sagastegui, 2014)

Las ventas son la razón de ser una empresa, todo el proceso puede ser correcto, pero si una venta no se controla bien, se pierde rentabilidad. El sistema de control interno es de suma importancia para una empresa ya que nos ayuda a realizar un seguimiento de todos los procedimientos que intervienen en esta etapa como inventario de la mercadería, de esta

manera podemos tener una información al día, nos ayuda a saber cuánto se vende y tomar una decisión adecuada en su momento.

Crisólogo A., y León S., (2012) en “El control interno y su efecto en la Gestión Administrativa y la Organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012”. (CRISOLOGO CARRERA & LEON CRUZ, 2012). Donde se concluye que el método de Control interno en la I.E.P Interamericano S.A, tiene deficiencias, esto se ve reflejado en los diferentes errores en las distintas actividades administrativas de la institución. No se estaban cumpliendo los objetivos de control planteados como control de bienes, y cumplimiento de las diferentes reglas establecidas.

c) A nivel Local:

Zarpan Alegría Diana Janeth, (2013) en “Evaluación del sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, 2012”. (Zarpan Alegría, 2012), al momento de evaluar el mecanismo de control interno del departamento de abastecimiento en esta municipalidad, se lograron identificar riesgos considerables como consecuencia de muchas actividades deficientes en este departamento, como: compra de productos que no eran necesarios; costo elevados de bienes; perdidas, hurto sistemático de bienes que se encontraban en almacén; presentar informes incompletos de lo que existía en la entidad.

Verona B., Wong Ch., (2016) en “El control interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el Molino la Estrella SAC.” Chiclayo. (Verona Bernal & Wong Chung, 2016)

Se concluye que en la entidad se carece de un sistema de control interno, no cuentan con un manual de funciones y procedimientos, tampoco se han implementado políticas y capacitaciones que ayuden a mejorar la utilización de los recursos. Se recomienda de manera urgente, adquirir un procedimiento que nos ayude al control interno y mejorar las actividades del molino, como resultado lograremos mejorar la rentabilidad de la empresa.

Morales P., Palacios G., (2015) en “Propuesta de un modelo de Gestión para el Restaurant EL HORNO en la ciudad de Chiclayo.” (Morales Piscocoya & Palacios Gallardo, 2015)

Donde se concluye que actualmente el restaurant no tiene una estructura definida, el dueño es empírico y carece de liderazgo, no se ha elaborado una proyección como empresa, no saben a dónde van, no se tienen objetivos definidos y existe una deficiente gestión administrativa.

Toda organización debe tener un camino trazado, tener claro los resultados que se proyecta lograr en un determinado tiempo, por eso es muy importante hacer una buena planificación al emprender un negocio.

1.3. Formulación del Problema:

¿El análisis del sistema de Control Interno contribuye a mejorar la Gestión Administrativa en la organización Comercio & Cía. S.A. – Jaén – Cajamarca - 2016?

1.4. Justificación del estudio:

Consideramos que los objetivos que buscan satisfacer una empresa es alcanzar la eficacia y lograr en el tiempo niveles de eficiencia en todas sus áreas, en relación a lo mencionado, el análisis de este procedimiento de control interno y gestiones administrativas, permitirá a la empresa Comercio & Cía. S.A., que al contar con información contable oportuna le permita evaluar su situación actual, y poder tomar decisiones de forma inmediata, en lo que respecta a la producción conocer las fallas y aplicar las correcciones; al ser una empresa que constantemente se encarga de mejorar y optimizar sus procesos, y garantizar a sus trabajadores en cada área de labores, bienestar, comodidad, con el propósito de lograr sus metas, obtener mejores beneficios tanto para la empresa como sus trabajadores.

En esta investigación, el valor teórico se basa en la utilización y como referencia para estudios futuros en rama del saber, servirá de apoyo a las empresas que pongan interés en analizar y evaluar como se viene realizando la gestión administrativa en cada una de ellas. De tal forma que, el Análisis de la Gestión Administrativa es un instrumento muy importante en el mundo empresarial, ya que permite evaluar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se realizan las labores en todo el proceso administrativo planteados por la gerencia.

Metodológicamente, este análisis es muy importante porque se observará el panorama actual en la cual se viene desarrollando las funciones, así como los procesos administrativos de Comercio & Cía. S.A., analizar la organización administrativa con respecto a la eficacia y

eficiencia de las labores diarias, poder identificar las debilidades para poder buscar una solución, así como también contribuir en el mejoramiento, se podrá verificar también la productividad, la calidad de los productos, se programará un control permanente y mejorar la administración de las materias disponibles, para poder lograr esto se va a utilizar manuales como herramientas administrativas de ayuda en los procesos.

La empresa tiene que tener un buen control interno porque si no existe un buen control la empresa no va a cumplir sus objetivos y metas establecidas.

En cuanto a la obtención de la información, se utilizará un cuestionario, el cual nos ayudara a obtener información, a identificar la gestión administrativa de la empresa en estudio, los resultados de esta investigación servirán para futuros estudios que puedan realizar a la empresa.

1.5. Supuestos u Objetos del Trabajo:

1.5.1. Objetivo General:

- Analizar el sistema de control interno y su influencia en la gestión administrativa, de la organización Comercio & Cía. S.A., Jaén, Cajamarca 2,016.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Describir el sistema de control interno.
- Determinar la efectividad de los controles internos.
- Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa.

CAPITULO II: METODO

CAPITULO II: MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación:

2.1.1. Tipos de Estudio

La clase de estudio a aplicarse en nuestra investigación es de tipo descriptivo, el cual consiste en detallar fenómenos, hechos, contextos, situaciones y eventos; detallando cómo son y cómo se manifiestan. “De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista, (2016, pp. 80-81) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

“Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc.)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

“La presente investigación es de tipo explicativo, toda vez que, a decir de Hernández, Fernández, Baptista, (2016, pp. 83-84) “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de las relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

2.1.2. Diseño de Estudio

“El diseño de este estudio es no experimental, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos

tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

“En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

“En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista, (2016, pp. 149-150)”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

2.2. Variables, Operacionalización de las variables:

2.2.1. Variables:

a) Variable Independiente

Control Interno: “Se define como el plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas prescritas por la administración”. (GOMEZ MORFIN, 2000)

b) Variable Dependiente

Gestión administrativa: “Para todo inicio necesitamos conocer las bases o conceptos esenciales que ayudarán a desarrollar un modelo de Gestión Administrativo Financiero que reduzca los problemas administrativos y posibles desviaciones financieras que sin un modelo adecuado pueden llegar a afectar la situación administrativa y financiera, la Gestión a nivel

administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (HELLRIEGEL, 2010)

2.2.2. Operacionalización de las variables:

Tabla 1. Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
1.- Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> * Ambiente de control. * Evaluación de riesgos. * Actividades de control. * Información y Comunicación. * Supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> *Manual de Organización y funciones. *Reglamento Interno de Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Observación. * Trabajo de Campo. * Encuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cuestionario. * Escala de Likert.
2.- Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> * Previsión. * Planeación. * Organización. * Integración. * Dirección. * Control. 	<ul style="list-style-type: none"> * Manual de procedimientos. 		<ul style="list-style-type: none"> * Hojas de cálculo.

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Métodos de muestreo:

- a) **Población:** En la presente investigación, pretendemos obtener resultados mediante la recolección de datos, a través de medios internos y hechos involucrados con organización objeto de estudio. Así bien, en esta investigación la población a estudiar, se conformará por todo el personal que trabaja en la organización Comercio & Cía. S.A., ubicada en Av. Mesones Muro # 1830, Distrito y Provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, podemos decir que la población que se ha determinado es una población finita constituida por 82 personas.

Tabla 2. Población de Estudio.

AREAS	TOTAL TRABAJADORES
Acopio	35
Administración	16
Producción	23
Programa Familia	6
Comercialización	2
TOTAL	82

Fuente: Oficina RR. HH de la Empresa “Comercio & Cía. S.A.” Año 2015

- b) **Muestra:** A criterio de los investigadores se ha considerado una muestra no probabilística, la misma que de acuerdo con Carrasco, (2009, p. 243) la denomina como muestras intencionadas en el sentido de que “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística”. En lo que corresponde a la presente investigación se ha elegido a la misma población para nuestra muestra, la cual se menciona:

Tabla 3. Muestra del Estudio.

AREAS	TOTAL TRABAJADORES
Acopio	35
Administración	16
Producción	23
Programa Familia	6
Comercialización	2
TOTAL	82

Fuente: Oficina RR. HH de la Empresa “Comercio & Cía. S.A.” Año 2015

2.4. Aspectos Etios:

2.4.1 Variable Independiente Control Interno

2.4.1.1. Concepto

“Proceso que lleva la administración, la gerencia y todo el personal de una organización y que ha sido elaborado para brindar la seguridad respecto a la realización de metas dentro de las diferentes categorías” (HELLRIEGEL, 2010).

Algunas de estas categorías son:

- “La eficacia y la eficiencia de las operaciones”. (HELLRIEGEL, 2010)
- “La confiabilidad de los informes financieros” (HELLRIEGEL, 2010), y
- “La observancia de las leyes y los reglamentos aplicables”. (HELLRIEGEL, 2010)

Un sistema de control interno, podemos llegar a la conclusión que es eficaz en cada una de las categorías, si el comité de administración y la gerencia tienen la seguridad de que:

- Se disponga información veraz para determinar la medida en la cual se están logrando los objetivos de la empresa.
- Se elaboren de manera transparente y legal los estados financieros de la entidad.
- Se hagan cumplir las leyes, procedimientos y normas en favor de la entidad.

“En la última década los controles internos han tomado una orientación dirigida de manera prioritaria a Fomentar la eficiencia, reduciendo el riesgo en la consecución de los objetivos, ayudan a asegurar la confiabilidad de la información financiera y la de gestión, a proteger los recursos, y a cumplir las leyes, reglamentos y cláusulas contractuales aplicables”. (RED DE REVISTAS CIENTIFICAS DE AMERICA LATINA Y EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL, 2011)

2.4.1.2 Ventajas y Desventajas del Control Interno

a) Ventajas (Alvarado V & Tuquiñahui P, 2011)

- Apoya a la entidad a lograr su desempeño y metas de rentabilidad.
- Previene pérdida de sus recursos.
- Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros.
- Garantiza que la organización cumpla con las leyes y regulaciones.
- Evita perjuicios y demás consecuencias a su reputación.
- Ayuda a la entidad a evitar trampas y sorpresas a lo largo del camino.

b) Desventajas: (Alvarado V & Tuquiñahui P, 2011)

En base a la Desventajas planteadas, consideramos las siguientes:

- Origina retrasos para lograr los objetivos de la empresa.
- Por un mal control pueden ocurrir pérdidas financieras.
- La empresa puede lograr una mala reputación con sus clientes.
- Incumplimiento con sus obligaciones tributarias.

2.4.1.3 Elementos de control interno:

El control Interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Según (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997) en su libro son los siguientes:



Figura 1: Componentes y estratos interrelacionados del control interno.

a) Ambiente de control:

El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

El entorno de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de los riesgos así mismo influye en las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión. Esta influencia se extiende no solo sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su funcionamiento diario. Tanto los antecedentes como la cultura de la organización inciden sobre el entorno de control. Las entidades sometidas a un control eficaz se esfuerzan por tener personal competente, inculcan en toda la organización un sentido de integridad y concienciación sobre el control y establecen una actitud positiva a nivel más alto de la organización. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

Factores del entorno de control:

- ✓ Integridad y valores éticos.
- ✓ Compromiso de competencia profesional.
- ✓ Consejo de administración y comité de auditoría.
- ✓ La filosofía de dirección y el estilo en la gestión.
- ✓ Estructura organizativa.
- ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos.

b) Evaluación de los riesgos:

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc., para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

Todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen se encuentran con riesgos en todos los niveles de su organización. Los riesgos afectan la habilidad de cada entidad para sobrevivir, competir con éxito dentro su sector, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva, así como la calidad global de sus productos servicios y empleados. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

Riesgos:

La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la empresa tomar las medidas oportunas y gestionarlos. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997).

Identificación de riesgos:

- ✓ A nivel de empresa: los riesgos pueden ser la consecuencia tanto de factores internos como externos.
- ✓ A nivel de actividad: el tratar los riesgos a nivel de actividad ayuda a enfocar la evaluación de los riesgos en las unidades y funciones más importantes del negocio, como las ventas, y producción. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

c) Actividades de control:

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie d actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

Las actividades de control son las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operaciones, la fiabilidad de la información financiera, o el cumplimiento de la legislación aplicable. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

Tipos de actividades de control:

- ✓ *Análisis efectuados por la dirección:* Los resultados obtenidos se analizan comprándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de los ejercicios anteriores y de los competidores.
- ✓ *Gestión directa de funciones por actividad:* Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre los resultados alcanzados.
- ✓ *Proceso de información:* Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.
- ✓ *Controles físicos:* Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros.
- ✓ *Indicadores de rendimiento:* El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas.
- ✓ *Segregación de funciones:* Con el fin de reducir el riesgo de que se cometa errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997).

d) Información y comunicación:

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un lazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no solo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Por otra parte, se debe establecer comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo que implica una circulación multidireccional de la información es decir ascendente, descendente y transversal. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

e) Supervisión:

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. (COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos, 1997)

2.4.2 Variable Dependiente Gestión Administrativa

2.4.2.1 Concepto de Administración

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, mantener un ambiente en el cual los individuos, trabajan en grupo de manera eficiente, a fin de alcanzar los objetivos seleccionados, lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (HELLRIEGEL, 2010)

2.4.2.2 Auditoria de la Gestión Administrativa

José E. (2003-2004); “Define que es el examen objetivo, sistemático, metódico y ordenado de las operaciones financieras y administrativas de una entidad o empresa, por parte de un equipo especializado ajeno a ella, la que se efectúa con posterioridad a su ejecución con el objeto de evaluar la situación de las mismas”. (CRISOLOGO CARRERA & LEON CRUZ, 2012)

“Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro procesos que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñados para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. (CRISOLOGO CARRERA & LEON CRUZ, 2012)

2.4.2.3 Elementos de la Administración:

Siendo toda división de algún modo arbitraria y con fines de estudio, es natural que se presenten criterios diversos para distinguir y separar los elementos de la administración. Mencionaremos los criterios más seguidos, haciendo notar los problemas que en cada uno de ellos se presentan (Reyes Ponce, 2004).

- a) **División tripartita.** La American Management Association (y más concretamente Appley, su presidente), considera que en la administración existe dos elementos: 1) Planeación y 2) Control. Pero al dividir éste último en Organización y Supervisión, en realidad propone una división tripartita: 1) Planeación. 2) Organización y 3) Supervisión.

Esta división de elementos, además de ser sumamente amplia (apenas si añade nada a la división de fases: mecánica y dinámica de Urwich), tiene el inconveniente de que la organización, como elemento impar intermedio, no se puede saber si pertenece a la mecánica o a la dinámica, y, con ello, si la organización se refiere al “como deben ser las relaciones”, o al “como son de hecho”. (Reyes Ponce, 2004)

- b) **División en cuatro elementos.** Una de las formas más extendidas de agrupar los elementos, es quizá la que considera en ella cuatro, la cual es seguida, entre otros, por Terry: estos elementos son: 1) Planeación, 2) Organización, 3) Ejecución y 4) Control.

Una variante en esta clasificación es la de llamar al tercer elemento, en vez de ejecución, dirección, considerando que la ejecución, por parte de quien administra, consiste en dirigir. Tiene esta división las ventajas de ser sencilla, de estar muy difundida o generalizada, y de distinguir bien las etapas de la mecánica, Planeación y Organización, y las de la dinámica: Dirección o Ejecución y Control. (Reyes Ponce, 2004)

- c) **División en cinco elementos.** Fayol, pone cinco elementos en la administración: 1) Prever, 2) Organizar, 3) Mandar, 4) Coordinar y 5) Controlar. (Reyes Ponce, 2004)

- d) **División de Koontz en cinco elementos.** El magnífico libro de Koontz y O'Donnell, “Principles of Management”, propone una división en los siguientes elementos: 1)

Planeación, 2) Organización, 3) Integración, 4) Dirección y 5) Control. En el fondo será la que adoptemos en clase, con la sola distinción del primer elemento en dos: Previsión y Planeación, por lo arriba señalado. (Reyes Ponce, 2004)

- e) ***División en seis elementos.*** Urwich, sigue la división de Fayol, descomponiendo tan solo la previsión, primer elemento propuesto por este autor, en los dos repetidos antes: previsión y planeación. Y justifica esto, tanto haciendo notar que en tiempos de Fayol realmente la previsión técnica apenas si consistía en mera adivinación lo que hoy no ocurre, dadas las diversas técnicas típicas de previsión, tales como la investigación operacional, las previsiones con base estadística, etc. (Reyes Ponce, 2004)

Recogiendo lo más útil, a nuestro juicio, de las diversas clasificaciones de los elementos, pero sobre todo de las de Terry y de Koontz y O'Donnell, seguiremos nosotros la siguiente:

- *Previsión:* Responde a la pregunta ¿qué puede hacerse?
- *Planeación:* Responde a la pregunta ¿qué se va a hacer?
- *Organización:* Responde a la pregunta ¿cómo se va a hacer? (Reyes Ponce, 2004)

Estos tres elementos se refieren a la fase que Urwick llama mecánica.

- *Integración:* Responde a la pregunta ¿con qué se va a hacer?
- *Dirección:* Se refiere al problema: ver que se haga.
- *Control:* Investiga en concreto: ¿cómo se ha realizado? (Reyes Ponce, 2004)

Estos tres elementos se encuentran dentro de la fase dinámica de la administración.

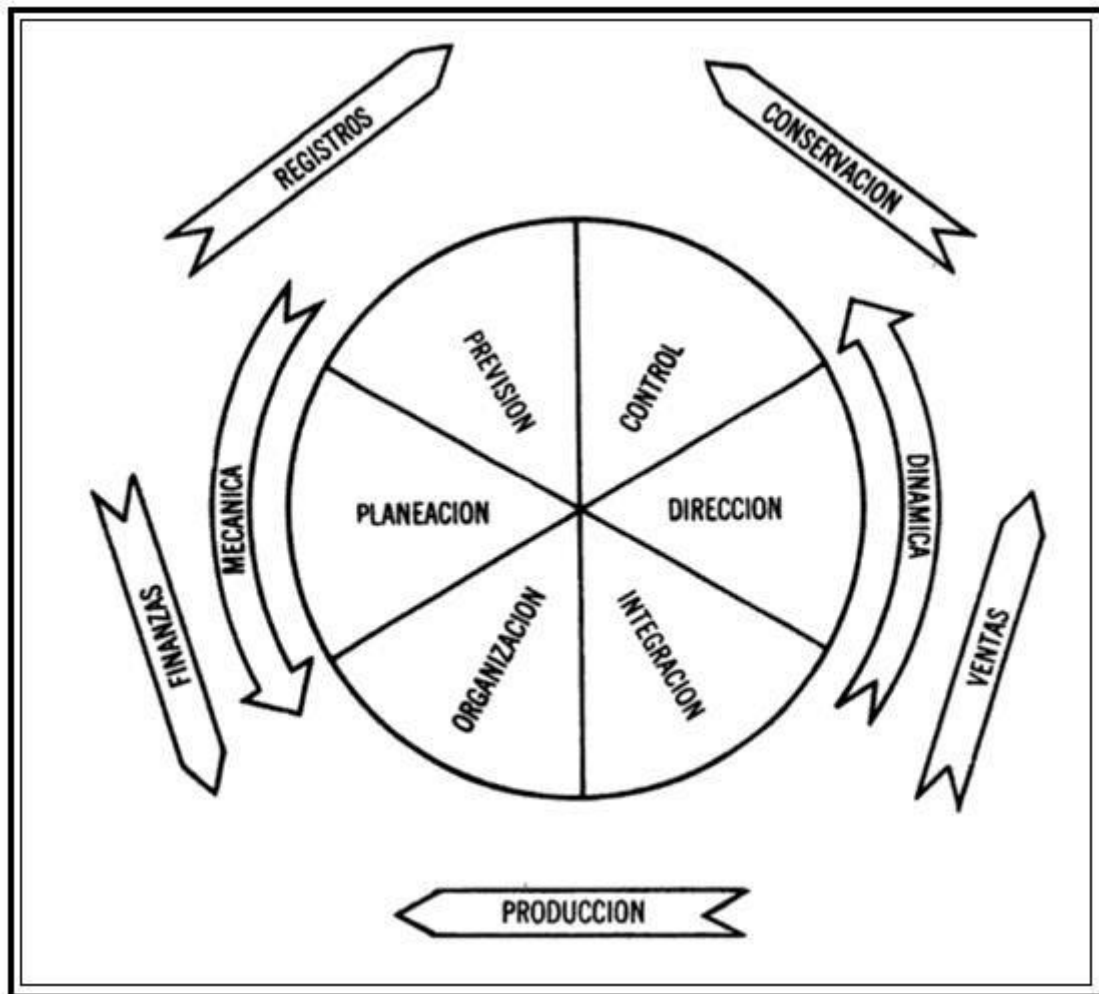


Figura 2: Elementos de la administración.

1) **Previsión:** Consiste en la determinación, técnicamente realizada, de lo que se desea lograr por medio de un organismo social y la investigación y valoración de cuáles serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posibles. (Reyes Ponce, 2004)

Comprende tres etapas: (Reyes Ponce, 2004)

- *Objetivos:* a esta etapa corresponde fijar los fines.
- *Investigaciones:* se refiere al descubrimiento y análisis de los medios con que puede contarse.
- *Cursos alternativos:* trata de la adaptación genérica de los medios encontrados, a fines propuestos, para ver cuantas posibilidades de acción distintas existen.

- 2) **Planeación:** Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, etc. Necesarias para su realización. (Reyes Ponce, 2004)

Comprende por lo mismo tres etapas:

- *Políticas:* principios para orientar la acción.
- *Procedimientos:* secuencia de operaciones o métodos.
- *Programas:* fijación de tiempos requeridos.

Comprende también presupuestos, que son programas en que se precisan unidades costos, etc., y diversos tipos de pronósticos. (Reyes Ponce, 2004)

- 3) **Organización:** Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones, que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. (Reyes Ponce, 2004)

En su misma definición se ven claramente las tres etapas:

- *Jerarquías:* fijar la autoridad y responsabilidad correspondientes a cada nivel.
- *Funciones:* la determinación de cómo deben dividirse las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general.
- *Obligaciones:* las que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona. (Reyes Ponce, 2004)

- 4) **Integración:** Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos medios que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo. (Reyes Ponce, 2004)

Aunque la integración comprende cosas y personas, lógicamente es más importante la de las personas, y, sobre todo, la de los elementos administrativos o de mando, única que contemplan Koontz y O'Donnell bajo el título "Staffing".

De acuerdo a la definición, la integración de las personas abarca:

- *Selección:* técnicas para encontrar y escoger los elementos necesarios.
- *Introducción:* la mejor manera para lograr que los nuevos elementos se articulen lo mejor y más rápidamente que sea posible al organismo social

- *Desarrollo*: todo elemento en un organismo social busca y necesita progresar, mejorar. Esto es lo que estudia esta etapa. (Reyes Ponce, 2004)

5) **Dirección**: Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados. (Reyes Ponce, 2004)

Comprende, por lo tanto, las siguientes etapas:

- *Mando o autoridad*: es el principio del que deriva toda la administración y, por lo mismo, su elemento principal, que es la Dirección. Se estudia Como delegarla y como ejercerla.
- *Comunicación*: es como el sistema nervioso de un organismo social; lleva al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de éste, había cada órgano y celular, las órdenes de acción necesarias, debidamente coordinadas.
- *Supervisión*: la función última de la administración es el ver si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado y mandado. (Reyes Ponce, 2004)

6) **Control**: Consiste en el establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes. (Reyes Ponce, 2004)

Comprende tres etapas:

- *Establecimiento de normas*: porque sin ellas es imposible hacer la comparación, base de todo control.
- *Operación de los controles*: ésta suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
- *Interpretación de resultados*: ésta es una función administrativa, que vuelve a constituir un medio de planeación. (Reyes Ponce, 2004)

Aunque existe una estrecha relación entre los seis elementos, sobre todo entre los que se tocan, parece ésta ser más claro entre: (Reyes Ponce, 2004)

Previsión y planeación: Están más ligadas con “lo que ha de hacerse”.

Organización e integración: Se refiere más al “cómo va a hacerse”.

Dirección y control: Se dirigen a “ver que se haga y cómo se hizo”.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio utilizaremos lo siguiente:

1. Técnicas

a) La Observación

En términos generales la observación consiste: en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento y conducta manifestada”. Permite acopiar información sobre la elaboración del tríptico como recurso didáctico y su posterior resultado en la producción de textos antes del pre test y pos test.

b) Trabajo de Campo

Experimentación:

- Análisis documental. Nos permitirá recoger información sobre hechos, sucesos o acontecimientos naturales de los empleados dentro de la organización.

c) La encuesta

Es utilizada como una herramienta de investigación, ya que nos permitirá conseguir y elaborar información de una manera confiable y a un menor tiempo.

La Encuesta permite conseguir opiniones de los encuestados en relación a un estudio determinado.

2. Instrumentos

Debemos identificar el instrumento que vamos a utilizar, con el cual lograremos medir la información para esta investigación.

a) Cuestionario

Es un instrumento que utilizaremos en esta investigación con el propósito de recopilar información, dirigido a todo los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa objeto de estudio, de acuerdo a la población y muestra seleccionada, el cuestionario está compuesto de 26 interrogantes, conformada por cuatro alternativas: A (Si, Si lo tenemos, Si lo hacemos), B (No, No lo tenemos, No lo hacemos), C (En proceso, queremos hacerlo), D (En ejecución, Lo estamos implantando); este cuestionario se adjunta como anexo al finalizar este informe.

b) Escala de Likert

Llamada también escala sumada, esto debido a que el puntaje obtenido en cada dato a analizar se toma en base a la sumatoria de los resultados de cada interrogante, este instrumento es construido con la finalidad de recoger información referida a las variables “Control Interno y Gestión Administrativa” consta de 26 ítems.

Cada ítem está estructurado con cuatro alternativas de respuesta:

- () Si, Si lo tenemos, Si lo hacemos.
- () No, No lo tenemos, No lo hacemos.
- () En Proceso, Queremos hacerlo.
- () En ejecución, Lo estamos implantando.

A continuación, se adjunta el resumen del instrumento aplicado para este estudio:

Tabla 4. Resumen del instrumento aplicado – Escala de Likert.

Nro.	ITEM	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO
		1	2	3	4
1	Existe la autorización de un directivo antes de realizar alguna actividad dentro de la empresa.	76	1	5	0
2	Una adecuada separación de funciones en su empresa.	21	48	6	7
3	Mantienen un correcto registro de los ingresos y entregas de la mercadería	48	9	11	14
4	Mantienen un correcto registro de las entradas y salidas de los suministros.	37	20	11	14
5	Procesos de selección, inducción y capacitación al personal.	40	35	7	0
6	Rotación de personal en la empresa.	63	14	5	0
7	Controles para las operaciones y transacciones bancarias.	75	7	0	0
8	Supervisa su trabajo.	50	19	8	5
9	Realizan arquezos inopinados y con frecuencia a los fondos fijos de caja	49	20	8	5
10	Registran correctamente los documentos	54	17	6	5
11	Revisan y dan solución a las deficiencias dentro de su entidad	39	16	15	12
12	Los riesgos que se presentan son identificados oportunamente.	39	35	8	0

13	Plantean, analizan y busca una alternativa en el proceso de toma de decisiones.	41	22	11	8
14	Definen los planes de trabajo para tu departamento.	37	26	5	14
15	La empresa cuenta con un plan estratégico, con un departamento de planificación.	59	23	0	0
16	Manual de funciones y procedimientos.	37	29	11	5
17	Sus sugerencias, reclamos y otra información son recogidos y mencionados a las personas indicadas en la entidad	42	24	11	5
18	Dispone de los sistemas de información adecuados para los diferentes departamentos de la empresa.	69	6	0	7
19	Objetivos específicos para tu departamento.	42	27	6	7
20	Metas por equipos o grupos de trabajo en la empresa.	53	12	11	6
21	Satisfecho en su trabajo, recibe capacitaciones por parte de la empresa.	44	14	16	8
22	Indicadores de rendimiento dentro de la empresa.	32	28	14	8
23	Realizan informes en base a las actividades diarias realizadas por departamento.	45	24	5	8
24	Elabora el presupuesto de costos y gastos.	30	46	6	0
25	Realizan estudios de mercado para fijar los precios de compra-venta según la calidad del producto	82	0	0	0
26	Determina a los clientes potenciales, se elaboran estrategias de mercadeo para llegar a ellos con el propósito que nos sigan comprando nuestro producto.	73	1	0	8

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Método de Análisis de Datos

Una vez realizada la recolección de datos, se elaborará la matriz a fin de tener una vista panorámica de los datos, luego se ingresarán en el programa SPSS, para ser procesados y presentar los resultados en gráficos para el análisis respectivo de los resultados del cuestionario.

Para la interpretación de los cuadros, haremos uso de la estadística descriptiva. Se utilizará las medidas de tendencia central. Esta medida se utilizará para obtener un número representativo del puntaje promedio para medir el cuestionario.

2.7. Rigor Científico:

En la investigación actual utilizaremos el coeficiente de Alpha de Cronbach, donde se señalan que el coeficiente de confiabilidad será más relevante mientras más se aproxime al número uno (1). La medición va de 0 a 1, tal como se demuestra: De 0.00 a 0.19 se representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0.20 a 0.39 en nivel es débil; de 0.40 a 0.59 tiene un nivel de confiabilidad moderado; de 0.60 a 0.79 es fuerte el nivel de confiabilidad; finalmente de 0.80 a 1.00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	82	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	82	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	26

2.8. Juicio de Expertos

Título del estudio de Investigación: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016”

Instrumento: Cuestionario.

Tabla 5. Consolidación de Juicio de Expertos.

EXPERTO 1						EXPERTO 2						EXPERTO 3					
ITEMS	VALORACIÓN					ITEMS	VALORACIÓN					ITEMS	VALORACIÓN				
	4	3	2	1	0		4	3	2	1	0		4	3	2	1	0
I1	X					I1	X				I1	X					
I2		X				I2	X				I2	X					
I3	X					I3	X				I3	X					
I4	X					I4	X				I4		X				
I5	X					I5	X				I5	X					
I6	X					I6	X				I6	X					
I7	X					I7	X				I7		X				
I8	X					I8	X				I8	X					
I9		X				I9		X			I9	X					
I10		X				I10	X				I10	X					
I11	X					I11	X				I11		X				
I12	X					I12	X				I12		X				
I13		X				I13		X			I13	X					
I14	X					I14	X				I14	X					
I15	X					I15	X				I15		X				
I16		X				I16		X			I16	X					
I17		X				I17	X				I17		X				
I18		X				I18		X			I18	X					
I19	X					I19	X				I19	X					
I20		X				I20		X			I20		X				
I21		X				I21	X				I21	X					
I22	X					I22	X				I22	X					
I23	X					I23	X				I23		X				
I24	X					I24	X				I24	X					
I25	X					I25	X				I25	X					
I26	X					I26	X				I26	X					
TOTAL	68	27				TOTAL	84	15			TOTAL	72	24				

Fuente: Elaboración propia.

Coefficiente de valoración del instrumento por cada jurado:

$$C1 = \frac{68+27}{104} = 91\% \quad C2 = \frac{84+15}{104} = 95\% \quad C3 = \frac{72+24}{104} = 92\%$$

Coefficiente de validez global del instrumento:

$$C_g = \sqrt[3]{C1 * C2 * C3} = \sqrt[3]{(0.91)(0.95)(0.92)} = 92.65\%$$

Con el resultado obtenido, en el cálculo del coeficiente nos quiere indicar que el instrumento es recomendable y podemos aplicarlo.

**CAPITULO III:
DESCRIPCION DE RESULTADOS**

CAPITULO III: DESCRIPCION DE RESULTADOS

3.1. Resultados

En esta parte de la investigación vamos a exponer los datos resultantes de haber aplicado el instrumento, en este caso fue un cuestionario, empleado en la recolección de la información. Cabe resaltar que nuestra muestra está compuesta por un total de 82 empleados, a los cuales fue aplicado nuestro cuestionario: 35 colaboradores de Acopio, 16 Administrativos, 23 de Producción, 6 colaboradores de Programa Familia y 2 pertenecientes al área de Comercialización.

Estos resultados obtenidos serán comentados de manera conjunta representada en tablas, y gráficos. La información que se pudo obtener es:

CONTROL GERENCIAL: Esta parte del estudio, es de vital importancia, ya que son los gerentes los responsables de determinar que las acciones sucedan, ya sea de manera positiva o negativa, debemos tener en cuenta que, si no se realiza una buena planeación, una adecuada organización, una dirección y buen control, la empresa no conseguirá funcionar correctamente y cumplir los objetivos establecidos. En esta dimensión estamos considerando el grado de participación de la gerencia frente a las actividades que se van a realizar en la empresa, así como la correcta distribución de funciones, esto para ver si los empleados saben a quién acudir frente a las situaciones presentadas en sus labores diarias.

TABLA 6. Resultado de la Dimensión CONTROL GERENCIAL

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	CONTROL GERENCIAL					
1	¿Existe la autorización de un directivo antes de realizar alguna actividad dentro de la empresa?	76	1	5	0	82
2	¿Existe una adecuada separación de funciones en su empresa?	21	48	6	7	82
	TOTAL	97	49	11	7	
		59%	30%	7%	4%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

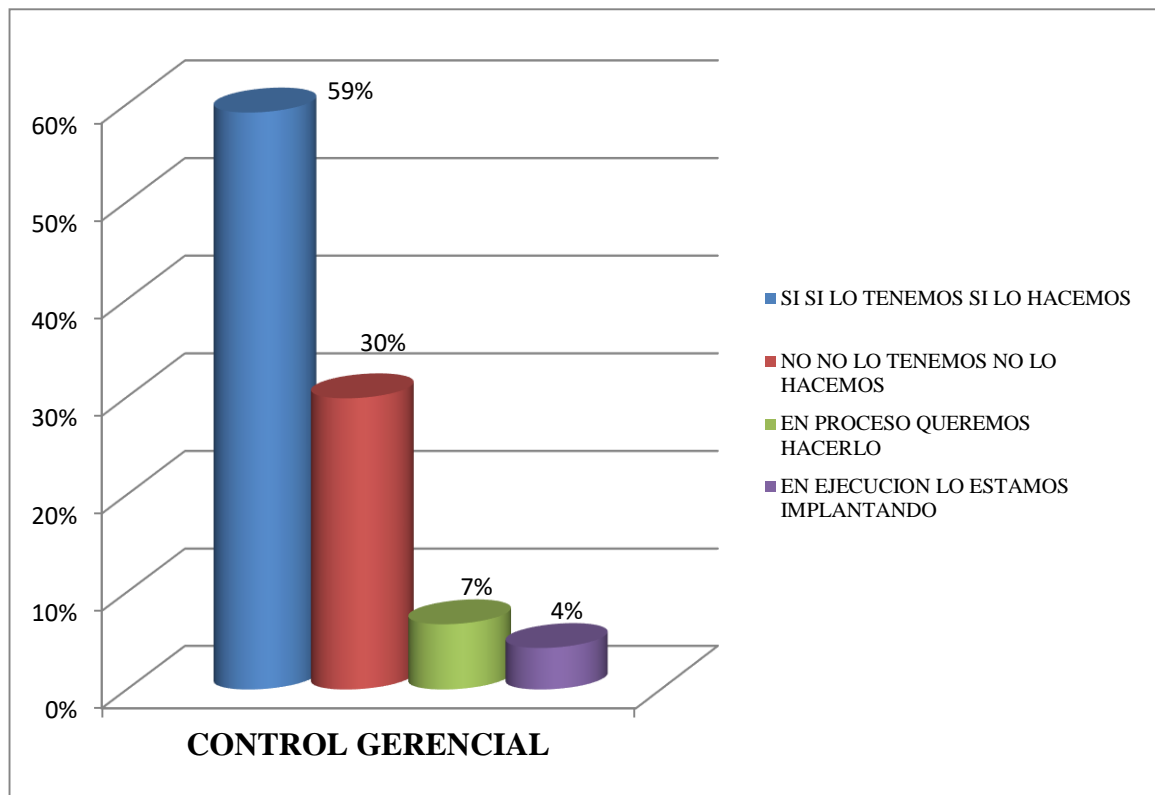


Figura 3. Totales Porcentuales de la Dimensión CONTROL GERENCIAL

Observamos en la presente **Tabla 6** y **Figura 3**, las interrogantes pertenecientes a la dimensión Control Gerencial de la empresa Comercio & Cía. S.A., se obtuvo como resultado que un 59%, si piden autorización a gerencia antes de realizar una actividad, con respecto a la separación de las funciones del personal, algunas veces no saben a quién recurrir a consultar las actividades que se presentan en sus áreas. Mientras que un 30% no piden autorización, se dedican a realizar las tareas que se les encomienda. Esto obliga a que exista una comunicación constante entre los colaboradores y superiores.

CONTROL LOGISTICO: En esta dimensión se analizó la manera como se controla recepciones y despachos tanto de la materia prima como de los suministros. En este control debemos contemplar que se debe planificar, organizar y controlar las actividades que van a pertenecer al proceso de obtención, transporte y el correcto almacenamiento de la mercadería y los productos desde su compra hasta su consumo en la producción, la empresa cuenta con un sistema, donde se registran todos los movimientos diarios, alimentado por usuarios del área. Su objetivo principal es poder atender todas las necesidades y los requerimientos de una manera eficaz y con mínimo costo posible. Se obtuvo la siguiente tabla como resultado del cuestionario aplicado:

TABLA 7. Resultado de la dimensión CONTROL LOGISTICO

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	CONTROL LOGISTICO					
3	¿Se mantiene un correcto registro de los ingresos y entregas de la mercadería?	48	9	11	14	82
4	¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de los suministros?	37	20	11	14	82
	TOTAL	85	29	22	28	
		52%	18%	13%	17%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

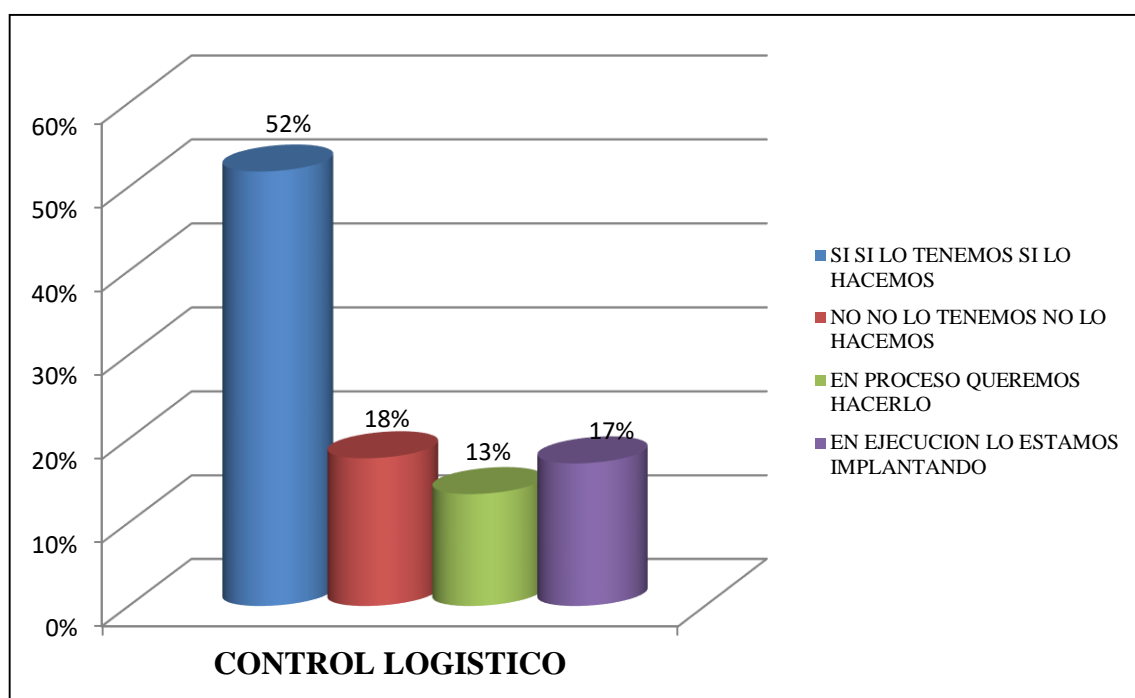


Figura 4. Totales Porcentuales de la Dimensión CONTROL LOGISTICO

Todo lo que ingresa y sale en la empresa necesita ser controlado por alguien que dirija las operaciones con el propósito de lograr las metas, respetando las normas y políticas de la empresa e imponiendo procedimientos los cuales se deben cumplir con el propósito de mejorar su funcionamiento. Como podemos observar en la **Tabla 7 y Figura 4**, el 52% de

colaboradores realizan los registros al día, se debe mencionar que ellos se encargan que los productos estén de manera adecuada, en el momento oportuno y cantidad adecuada para que los trabajos de otras áreas no se retrasen, deben asegurarse de mantener siempre un stock mínimo para no hacer retrasar los trabajos de los demás, de contar con stock cero deben gestionar la aprobación de compra para no tener contratiempos por falta de stock. Se observa que existe un 18% de colaboradores que no llevan un control adecuado u oportuno de los productos, esto se debe tomar en cuenta ya que origina retrasos y que no se pueda visualizar una información en línea, originando retrasos que pueden ocasionar pérdidas para la organización. También analizar el 13% de los colaboradores que quieren hacer sus registros a tiempo, ayudaría a la mejora en el área.

CONTROL HUMANO: En el control humano se quiere ver si la entidad realizar actividades para la selección del nuevo personal, así como para la capacitación de los mismos, el capital humano forma la parte fundamental de los recursos en la empresa. La manera que una entidad adquiera a su personal, lo pueda mantener motivado y los perfeccione ayudará a que esta pueda cumplir sus objetivos o que fracase en el camino, tener un personal motivado, permitirá obtener un mejor desempeño, lograr una mejor producción y un mejor compromiso hacia la empresa. Cuando hablamos de rotación de personal, esta debe hacerse con mucho cuidado, de manera que los resultados repercutan de forma positiva para la organización. Como resultado del cuestionario aplicado se obtuvo la siguiente tabla:

TABLA 8. Resultado de la dimensión CONTROL HUMANO.

N° PREG.	DIMENSION	SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	CONTROL HUMANO					
5	¿Existe procesos de selección, inducción y capacitación al personal?	40	35	7	0	82
6	¿Existe rotación de personal en la empresa?	63	14	5	0	82
	TOTAL	103	49	12	0	
		63%	30%	7%	0%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

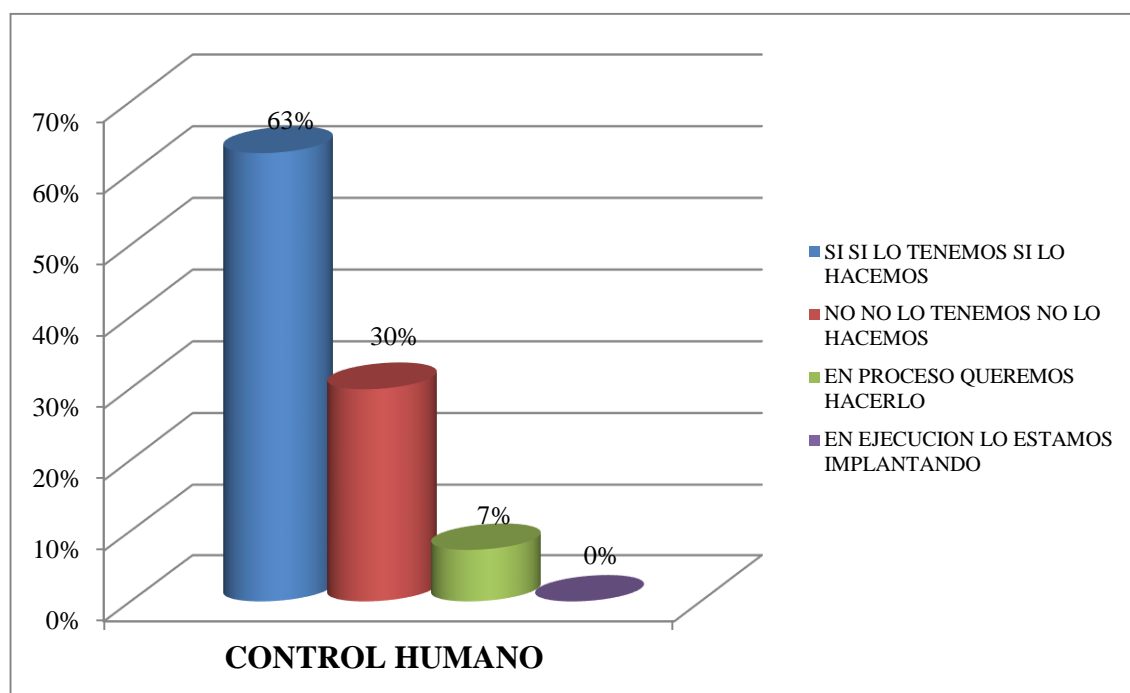


Figura 5. Totales Porcentuales de la Dimensión CONTROL HUMANO

En el **Figura 5** y **la Tabla 8**, podemos observar que un 63% de colaboradores paso por el proceso de selección, inducción y capacitación antes de realizar sus actividades asignadas, esto se debe rescatar ya que disminuye el riesgo a cometer errores, retrasos en sus funciones y pérdidas económicas; el mismo porcentaje afirma que existe rotación de personal, manifiestan que esto les ayuda a aumentar su conocimiento, a descubrir su potencial, habilidades y destrezas no aplicadas. Esto se debe evaluar y ver en qué momento hacer la rotación. Un 30% indicaron que les falta capacitación para la realización de sus funciones, afirman que no les han rotado, siempre se mantienen en sus puestos y les gustaría poder realizar otras actividades dentro de la empresa.

CONTROL FINANCIERO: En esta dimensión se quiere determinar si la empresa cuenta con controles al momento de realizar las transacciones financieras. El control financiero sirve para comprobar que todo funciona bien y se están cumpliendo, sin alteraciones considerables los objetivos a nivel financiero. De esta manera la empresa gana en seguridad y confianza. El flujo de efectivo cumple un rol muy importante ya que cuando es positivo, señala que la entidad cuenta con financiamiento que resulta suficiente, de lo contrario, se va

a requerir financiamiento de terceros. Según el cuestionario aplicado se obtuvo el siguiente resultado:

TABLA 9. Resultado de la dimensión CONTROL FINANCIERO.

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	CONTROL FINANCIERO					
7	¿Existen medios de control al momento de realizar operaciones y movimientos bancarios?	75	7	0	0	82
	TOTAL	75	7	0	0	82
		91%	9%	0%	0%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

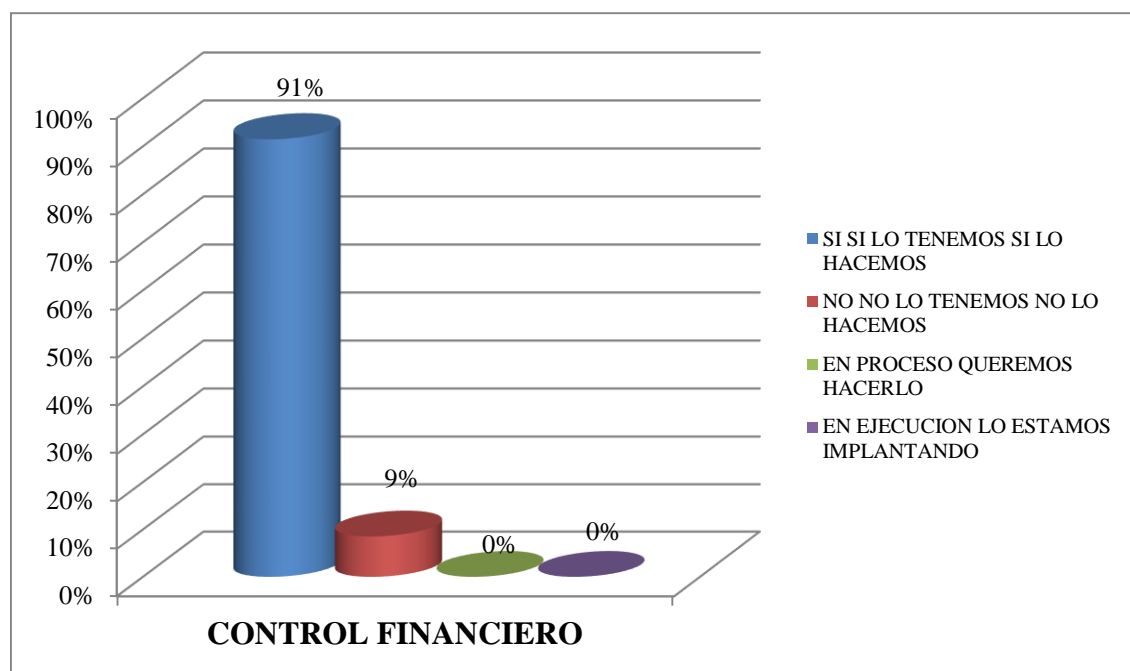


Figura 6. Totales Porcentuales de la Dimensión CONTROL FINANCIERO.

En la **Tabla 9** y **Figura 6**, nos da a conocer que la empresa Comercio & Cía. S.A., cuenta con los controles necesarios al momento de realizar sus operaciones financieras, esto se ve reflejado en el 91% que se obtuvo como resultado en la aplicación de nuestro cuestionario. En temas de control de efectivo la empresa realiza los arqueos de caja inopinados, de esa manera se controla y se verifica que todo vaya conforme, las transferencias bancarias se

realizan con la autorización de jefaturas superiores, estas se realizan en la ciudad de Lima, oficina central de la organización.

SUPERVISION: Un elemento clave en una empresa es el supervisor, este debe ser el líder del grupo, se encarga de controlar a los trabajadores, la materia prima y todos los recursos con los que cuenta la empresa, para contribuir al éxito de esta. Supervisión, son las actividades basadas en técnicas que tienen como propósito utilizar de manera adecuada los factores que harán posible el cumplimiento de los objetivos, supervisar el capital humano que realicen las actividades encomendadas, que se use de forma correcta las maquinarias, así como las herramientas y todo lo que intervenga en el proceso productivo, para poder satisfacer a los mercados actuales, y a través de esto lograr el éxito de la entidad.

A continuación, se muestran los resultados del cuestionario aplicado:

TABLA 10. Resultado de la dimensión SUPERVISION.

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	SUPERVISION					
8	¿Existe alguien que supervisa su trabajo?	50	19	8	5	82
9	¿Realizan arqueos inopinados y con frecuencia a los fondos fijos de caja?	49	20	8	5	82
10	¿Se registran correctamente los documentos?	54	17	6	5	82
11	¿Se revisan y dan solución a las deficiencias dentro de su entidad?	39	16	15	12	82
12	¿Los riesgos que se presentan son identificados oportunamente?	39	35	8	0	82
TOTAL		231	107	45	27	
		56%	26%	11%	7%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

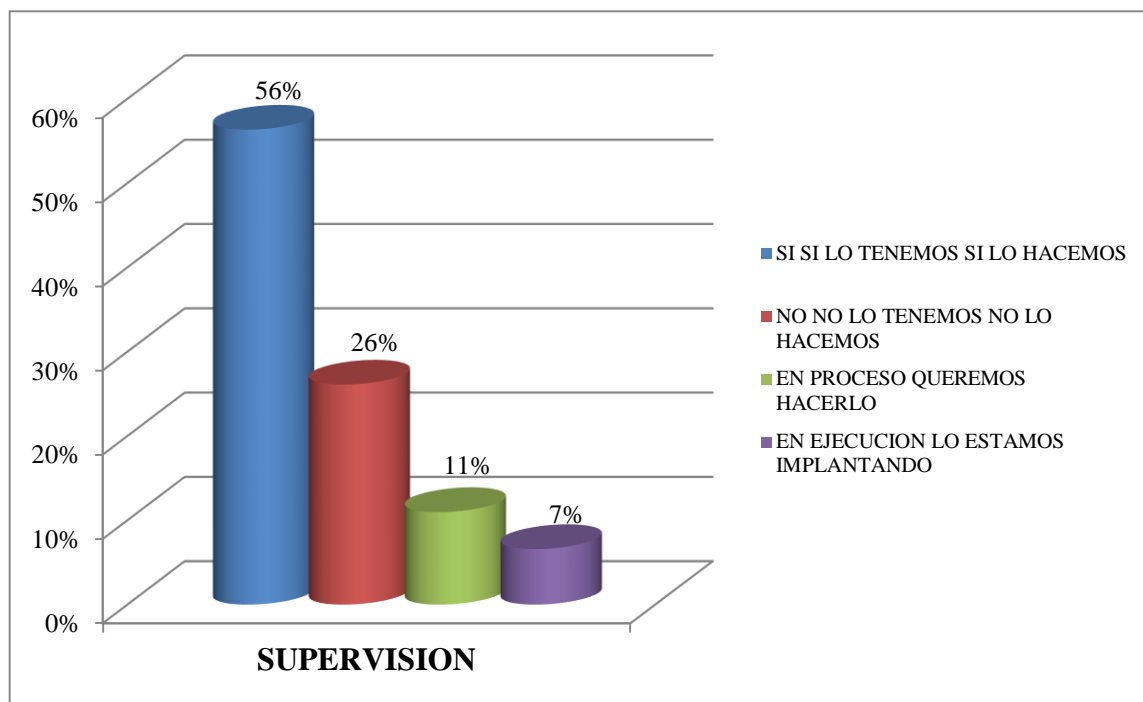


Figura 7. Totales Porcentuales de la Dimensión SUPERVISION.

Con lo que respecta a la supervisión, según información mostrada en la **Tabla 10 y Figura 7**, si existe supervisión en la empresa Comercio & Cía. S.A., y esto se ve reflejado en el 56% que se obtuvo en el cuestionario aplicado, son muy importantes las actividades que se vienen realizando ya que esto ayuda a dar solución a las deficiencias encontradas en la realización de las diferentes actividades de cada área. Con respecto al 26% en su mayoría se refieren a que los riesgos presentados no son identificados oportunamente, se debe verificar que estos no afecten las operaciones diarias en la empresa, ya que se pueden tener consecuencias negativas.

PLANEACION: Toda empresa tiene que elaborar planes de trabajo, ejecutarlos y evaluarlos, al momento de tomar una decisión, adoptando una serie de compromisos y acciones que se van a necesitar para poder lograr sus objetivos. Comercio & Cía. S.A., debe tener bien claro sus metas y determinar la manera como conseguirlas, la planeación es lo primero que deben realizar a corto, mediano o largo plazo. Depende que se realice una buena planeación para que se pueda cumplir o no con los objetivos propuestos por la empresa. El cuestionario aplicado nos dio el siguiente resultado:

TABLA 11. Resultado de la dimensión PLANEACION

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	PLANEACION					
13	¿Se plantean, analizan y buscan una alternativa en el proceso de toma de decisiones?	41	22	11	8	82
14	¿Están definidos los planes de trabajo para tu departamento?	37	26	5	14	82
15	¿La empresa cuenta con un plan estratégico, con un departamento de planificación?	59	23	0	0	82
	TOTAL	137	71	16	22	
		56%	29%	7%	9%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

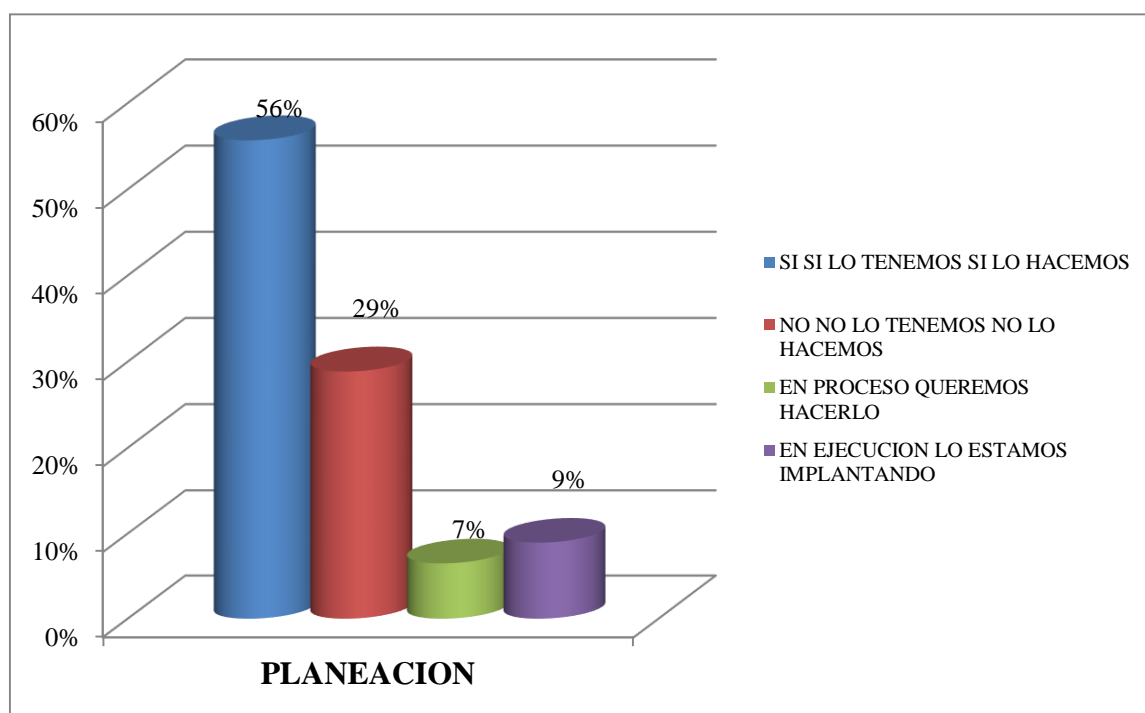


Figura 8. Totales Porcentuales de la Dimensión PLANEACION

Observamos en la **Tabla 11 y Figura 8**, las interrogantes a la dimensión planeación en Comercio & Cía. S.A., dieron un resultado positivo, en un porcentaje de 56%, se puede decir que se plantean, analizan y buscan una alternativa antes de la toma de decisiones, aunque la gerencia es quien elige el procedimiento final a realizar. Del mismo modo se tienen claro que antes de empezar una campaña se establecen objetivos, se otorgan metas y se planifica el trabajo para cada área de la empresa. En lo que respecta al plan estratégico, tienen claro que son aspiraciones a cumplir a largo plazo, a donde se proyecta llegar, esto lo manejan los directivos.

ORGANIZACIÓN: Esta dimensión implica elementos relacionados al diseño de la empresa Comercio & Cía. S.A., la comunicación interna y externa, la tecnología usada, así como a la distribución de funciones y procedimientos en todos los departamentos de la entidad. Los resultados que hemos obtenido en la aplicación del cuestionario, los mostramos en la tabla siguiente:

TABLA 12. Resultado de la dimensión ORGANIZACIÓN

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	ORGANIZACIÓN					
16	¿Existen manual de funciones y procedimientos?	37	29	11	5	82
17	¿Sus sugerencias, reclamos y otra información son recogidos y mencionados a las personas indicadas en la entidad?	42	24	11	5	82
18	¿Se dispone de sistemas de información adecuados para los diferentes departamentos de su entidad?	69	6	0	7	82
TOTAL		148	59	22	17	
		60%	24%	9%	7%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

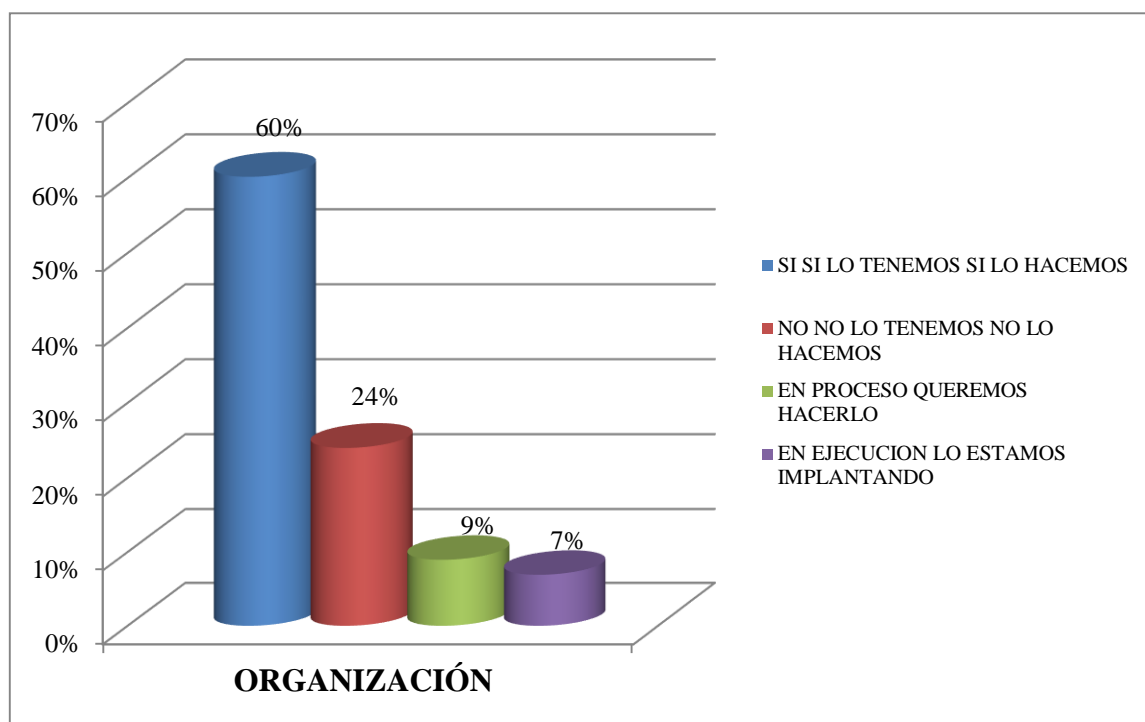


Figura 9. Totales Porcentuales de la Dimensión ORGANIZACIÓN.

Como se observa en la **Tabla 12 y Figura 9**, se aprecia un 60% correspondiente a la afirmación relacionada al conocimiento de la organización de la empresa Comercio & Cía. S.A., por lo tanto, los trabajadores conocen sus funciones y los procedimientos a seguir en los diferentes departamentos, podemos decir que la empresa está estructurada correctamente, cada persona tiene una labor específica, de esta manera cada colaborador se dedica a realizar su tarea asignada. Respecto a la comunicación la empresa está organizada correctamente de manera que los trabajadores saben a quienes hacer llegar sus quejas y/o sugerencias para mejorar las actividades según el departamento al que pertenecen. El sistema de información está asignado según el área a la que pertenece y las funciones que realiza, podemos decir que se controla de manera tal que se tiene la información necesaria para realizar sus funciones de manera correcta, estos accesos se controlan desde Lima previo correo de autorización.

DIRECCION: En esta dimensión, se estudian los factores que corresponden a la motivación del personal, esto se ve reflejado en la capacidad de liderar equipos de trabajo, así como lograr los objetivos de la organización. La dirección en un sistema continuo, en donde se va a dirigir los diversos recursos productivos, con el propósito de lograr los objetivos de la entidad con la mejor eficacia. Como resultado del cuestionario se adjunta la tabla siguiente:

TABLA 13. Resultado de la dimensión DIRECCION.

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	DIRECCION					
19	¿Existe objetivos específicos para tu departamento?	42	27	6	7	82
20	¿Asignan tareas o metas por equipos de trabajo en la empresa?	53	12	11	6	82
21	¿Está satisfecho en su trabajo, recibe capacitaciones por parte de la empresa?	44	14	16	8	82
	TOTAL	139	53	33	21	
		57%	22%	13%	9%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

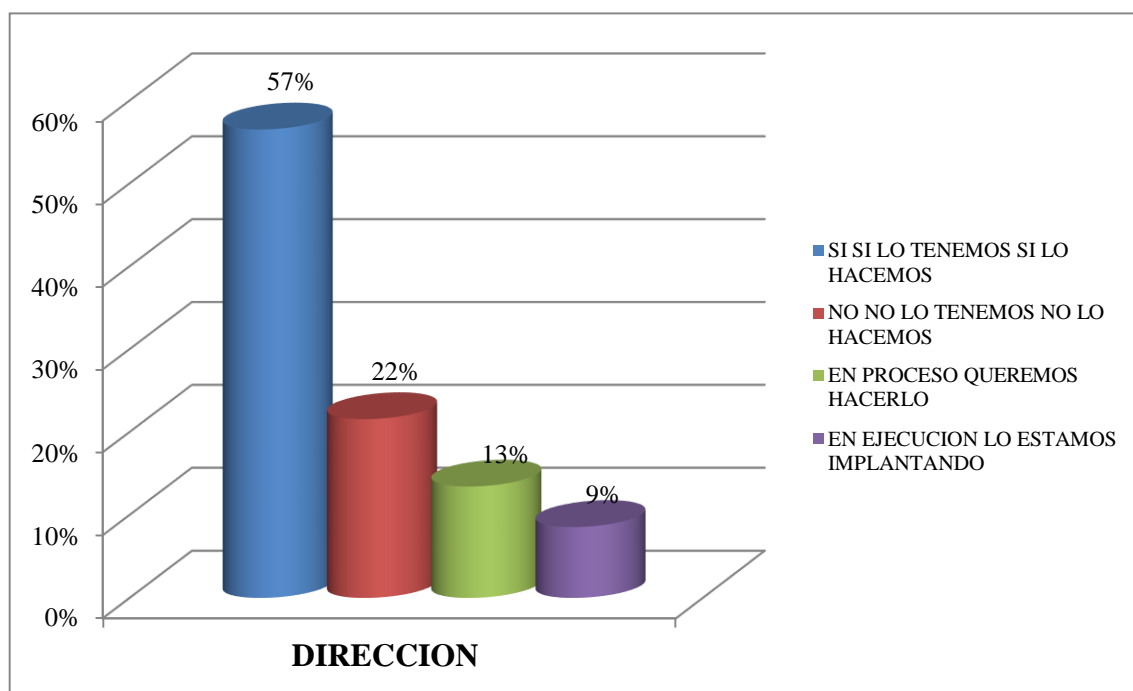


Figura 10. Totales Porcentuales de la Dimensión DIRECCION

Los trabajadores de la empresa Comercio & Cía. S.A. según el resultado del cuestionario, en la **Tabla 13 y Figura 10**, afirman que tienen conocimiento que cada departamento tiene objetivos, y estos se cumplen mejor si se trabaja en equipo, además están contentos en sus puestos de trabajo, esto se ve reflejado en el 57% que dio como resultado el instrumento aplicado. En cuanto al 22% que no conoce o está descontento en su trabajo se debe evaluar su desenvolvimiento para ver la forma de motivarlos, teniendo en cuenta que estos pueden ser quienes dirijan a los nuevos colaboradores que vayan ingresando posteriormente.

Se debe dar fuerza a los trabajos en equipo, ya que esto resulta provechoso no solo para uno sino para todo el grupo involucrado, para formar un equipo de trabajo se debe tener en cuenta las capacidades intelectuales, así como la personalidad de cada uno, esto nos ayudará a ser más sociales, a compartir ideas y poder ayudar a los integrantes del equipo.

CONTROL: En la dimensión control, implica las actividades a coordinar para optimizar el tiempo de trabajo, poder identificar las deficiencias dentro de Comercio & Cía. S.A., desde el desempeño del personal, hasta los resultados obtenidos por departamento. El control se refiere al seguimiento de las actividades de los diferentes departamentos, para verificar que todo lo que se viene realizando coincida con lo planificado, de tal manera que se vaya corrigiendo alguna deficiencia presentada, para obtener las metas y objetivos de la entidad. Se obtuvo los resultados en la tabla siguiente:

TABLA 14. Resultado de la dimensión CONTROL.

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	CONTROL					
22	¿Evalúan el rendimiento en las diferentes etapas de trabajo de la empresa?	32	28	14	8	82
23	¿Se realizan informes en base a las actividades diarias realizadas por departamento?	45	24	5	8	82
	TOTAL	77 47%	52 32%	19 12%	16 10%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

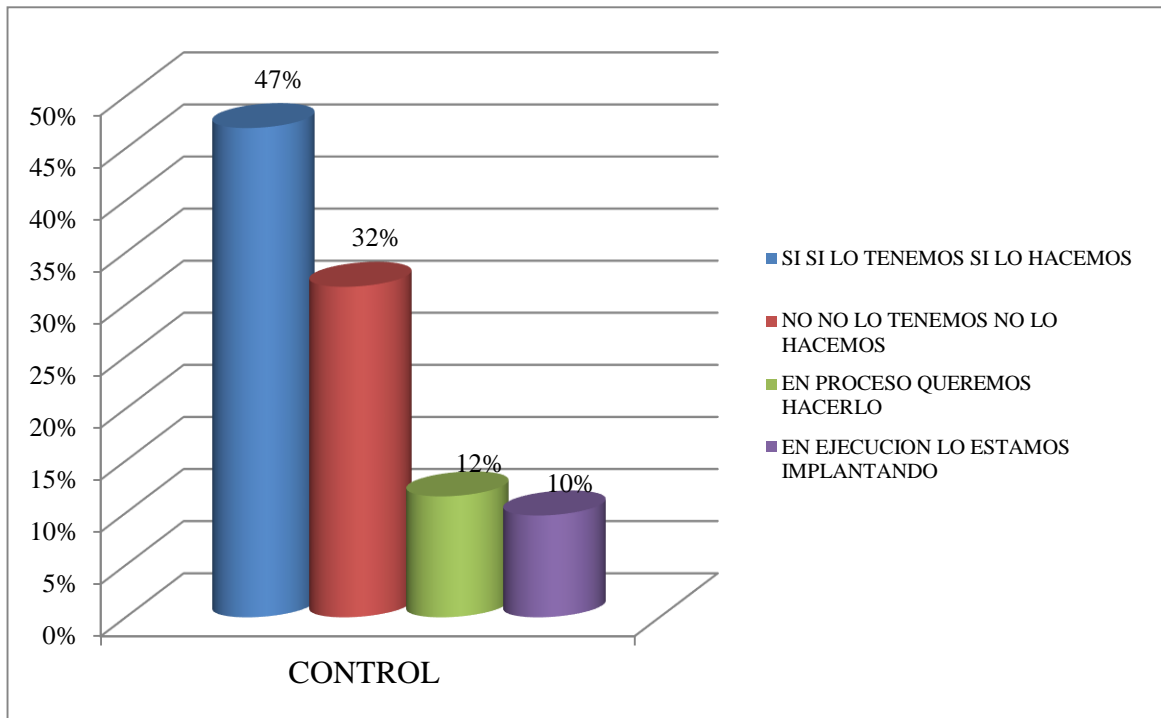


Figura 11. Totales Porcentuales de la Dimensión CONTROL

En Comercio & Cía. S.A., podemos observar en la **Tabla 14** y **Figura 11**, que el 47% afirman que la empresa cuenta con indicadores de rendimiento, esto se ve reflejado en el cumplimiento de metas establecidas por la Gerencia. Casi todos al finalizar sus actividades diarias tienen que informar las ocurrencias del día, mediante un correo en el cual se hace mención los objetivos logrados como las deficiencias presentadas, de esta manera se programa su corrección en el momento oportuno, mucho va a depender que estas no retrasen sus actividades. Adicionalmente se debe informar que según el volumen de producto comprado la empresa cuenta con dos turnos de trabajo, siendo política de la empresa que ambos turnos se releven, informándose debidamente para evitar confusiones y errores en las actividades.

Se debe hacer mención también al 32% de trabajadores que no lo hacen o desconocen que las empresas de ahora miden el desempeño de un trabajador en base a rendimientos y mucho depende la comunicación para el logro de los objetivos.

COSTOS: Los costos cumplen un rol importante para poder obtener mejores beneficios en la empresa, ayudarán a obtener ganancias si son bien aplicados, y pérdidas se hace un mal manejo, es preciso definir un adecuado mecanismo que nos ayude a controlar los costos, con

esto podemos lograr los resultados anhelados. En la tabla adjunta mostramos lo que se obtuvo en el cuestionario:

TABLA 15. Resultado de la dimensión **COSTOS**.

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	COSTOS					
24	¿Se elabora el presupuesto de costos y gastos?	30	46	6	0	82
	TOTAL	30	46	6	0	
		37%	56%	7%	0%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

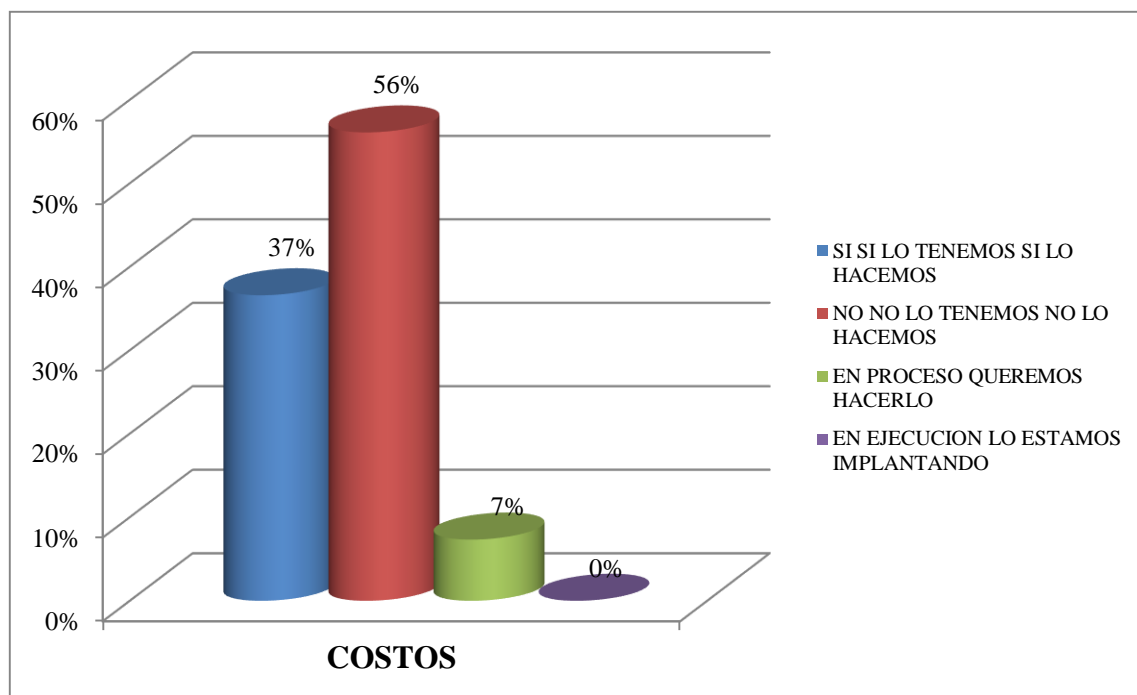


Figura 12. Totales Porcentuales de la Dimensión **COSTOS**

Del control y manejo de los costos va a depender el valor de los productos. En esto, Comercio & Cía. S.A., cuya actividad principal es la comercialización de café; tal como se aprecia en la **Tabla 15** y **Figura 12**, arrojo que solo el 37% de la empresa realiza su presupuesto de

costos y gastos, mientras que el 56% desconoce si se elabora o no ya que estos son establecidos o asignados por la Gerencia, quienes se reúnen con el personal necesario analizar el movimiento de un año anterior, para determinar los precios del producto para el nuevo año, teniendo en cuenta que para el café mucho depende del precio de bolsa, el tipo de cambio, el financiamiento que se obtenga , esto aumenta o disminuye el precio del producto.

MERCADEO: El estudio del mercadeo en la empresa, corresponde a los elementos relacionados a nuestros productores, acopiadores, precios de mercado, calidad de nuestro producto, clientes, y equipo de ventas. Todo esto forma parte de la empresa, para permanecer en el mercado y poder competir. En esta dimensión resulta importante analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), esta herramienta permite analizar los elementos internos, así como los factores externos de la empresa, de tal manera que se pueda tener información para poder administrar mejor el destino de esta. Los resultados obtenidos se reflejan en la tabla adjunta:

TABLA 16. Resultado de la dimensión MERCADEO

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	TOTAL
		A	B	C	D	
	MERCADEO					
25	¿Realizan estudios de mercado para fijar los precios de compra-venta según la calidad del producto?	82	0	0	0	82
26	¿Se determina a los clientes potenciales, se elaboran estrategias de mercadeo para llegar a ellos con el propósito que nos sigan comprando nuestro producto?	73	1	0	8	82
TOTAL		155	1	0	8	
		95%	1%	0%	5%	

Fuente: Cuestionario Control Interno – Comercio & Cía. S.A.

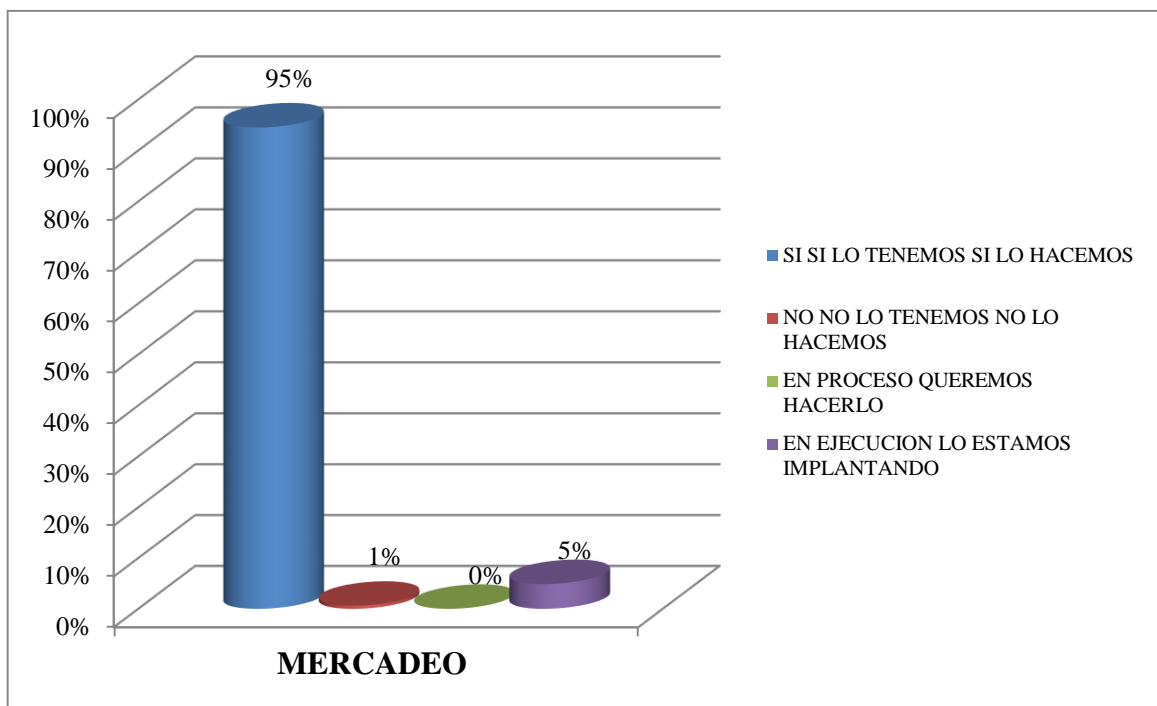


Figura 13. Totales Porcentuales de la Dimensión MERCADEREO

En la empresa Comercio & Cía. S.A., el mercadereo es la actividad principal que sustenta y determina los ingresos, como se muestra en la **Tabla 16 y Figura 13**, con un 95% los trabajadores afirman que si se realiza un estudio de mercado y se identifican nuestros clientes potenciales. Los administradores de acopio hacen esta labor, buscan centros donde comprar café y personas responsables que se identifiquen con los objetivos de la empresa, el área de comercialización también está constantemente informándose del mercado para ver la manera de seguir a la competencia, esta área trabaja en coordinación con toda la cadena de la división café. Se podría decir que Comercio & Cía. S.A., realiza una gestión eficiente y eficaz en esta dimensión.

**CAPITULO IV:
ANALISIS DEL CONTROL INTERNO**

CAPITULO IV: ANALISIS DEL CONTROL INTERNO

4.1. Reseña histórica de la empresa

En 1954 llegaron a Loma Santa, don Teodomiro Requejo de 33 años y doña Maximina Mego de 23 años, padres de los actuales accionistas de la empresa Comercio & Cía. S.A. y otras empresas del grupo empresarial MOLICOM. La familia Requejo Mego padres se abocaron a reunir los recursos económicos para comprar un terreno para el sembrío de café. La familia paso sus días sembrando y cosechando café hasta que, en 1964, son propietarios de su primera finca de café.

En 1980 con todos los miembros de la familia constituyen la primera empresa para exportar café y logran su primera financiación para la exportación del café, a través del Banco de Crédito; negocio que se fue fortaleciendo en los años sucesivos. La comercialización del café se hacía tanto para el mercado exterior (exportaciones) como para el mercado interno, en el mercado de Lima.

La empresa fue acumulando cuidadosamente sus utilidades, hasta que en el año 1982 decidieron diversificar sus negocios, formando una empresa para la distribución de vehículos, logrando la distribución de la marca NISSAN. Lograron ir creciendo, pero siempre con la pasión del café.

En 1985 el gobierno de ese entonces da un impulso en la liberalización del comercio internacional, quitando la exclusividad de las exportaciones al estado, permitiendo de esta manera la participación en las exportaciones a las empresas privadas. Por lo que era necesario reestructurar la empresa, para adecuarse al nuevo entorno comercial. Durante ese año los precios del café en el mercado internacional mejoraron y favoreció el crecimiento de la empresa, logrando en los próximos años ampliarse a los negocios del arroz, las construcciones y el transporte.

Hasta que en el año 1994 forman una empresa para dedicarse a la venta de fertilizantes que hoy tiene cobertura nacional y se ha constituido en una de las más importantes del medio. La empresa se fue fortaleciendo gracias a que fue sorteando las grandes dificultades, con trabajo, tenacidad y confianza.

4.2. Misión de la empresa

“Generar las condiciones técnicas, económicas, sociales y medio ambientales para el cultivo, beneficio, proceso y comercialización de cafés de excelente calidad, creando mecanismos para producir café de manera sostenible, facilitando la confianza de nuestros clientes” (Cía.S.A., 2017).

4.3. Visión de la empresa

“Abastecer a nuestros clientes con mayor cantidad y mejor calidad de café producidos, cumpliendo con normas internacionales de responsabilidad social y ambiental”. (Cía.S.A., 2017)

4.4. Valores institucionales

“INTEGRIDAD: Actuamos con sencillez, Honestidad, Justicia y respeto en cada una de nuestras acciones”. (Cía.S.A., 2017)

“TRANSPARENCIA Y CONFIANZA: Valoramos la transparencia y la confianza”. (Cía.S.A., 2017)

“TRABAJO EN EQUIPO: Valoramos la excelencia y trabajamos con un auténtico espíritu de colaboración generando unión de energías, una comunicación abierta y apoyo mutuo para beneficio de Comercio & Cía. S.A.”. (Cía.S.A., 2017)

“COMPROMISO: Somos dedicados, motivados y responsables”. (Cía.S.A., 2017)

“ESPIRITU EMPRENDEDOR: Somos emprendedores e innovadores”. (Cía.S.A., 2017)

“ENFOQUE AL CLIENTE: Brindamos un servicio acorde a las necesidades del cliente, competente, ágil y oportuno”. (Cía.S.A., 2017)

4.5. Estructura Organizativa

Organigrama general de la Empresa Comercio & Cía. S.A.

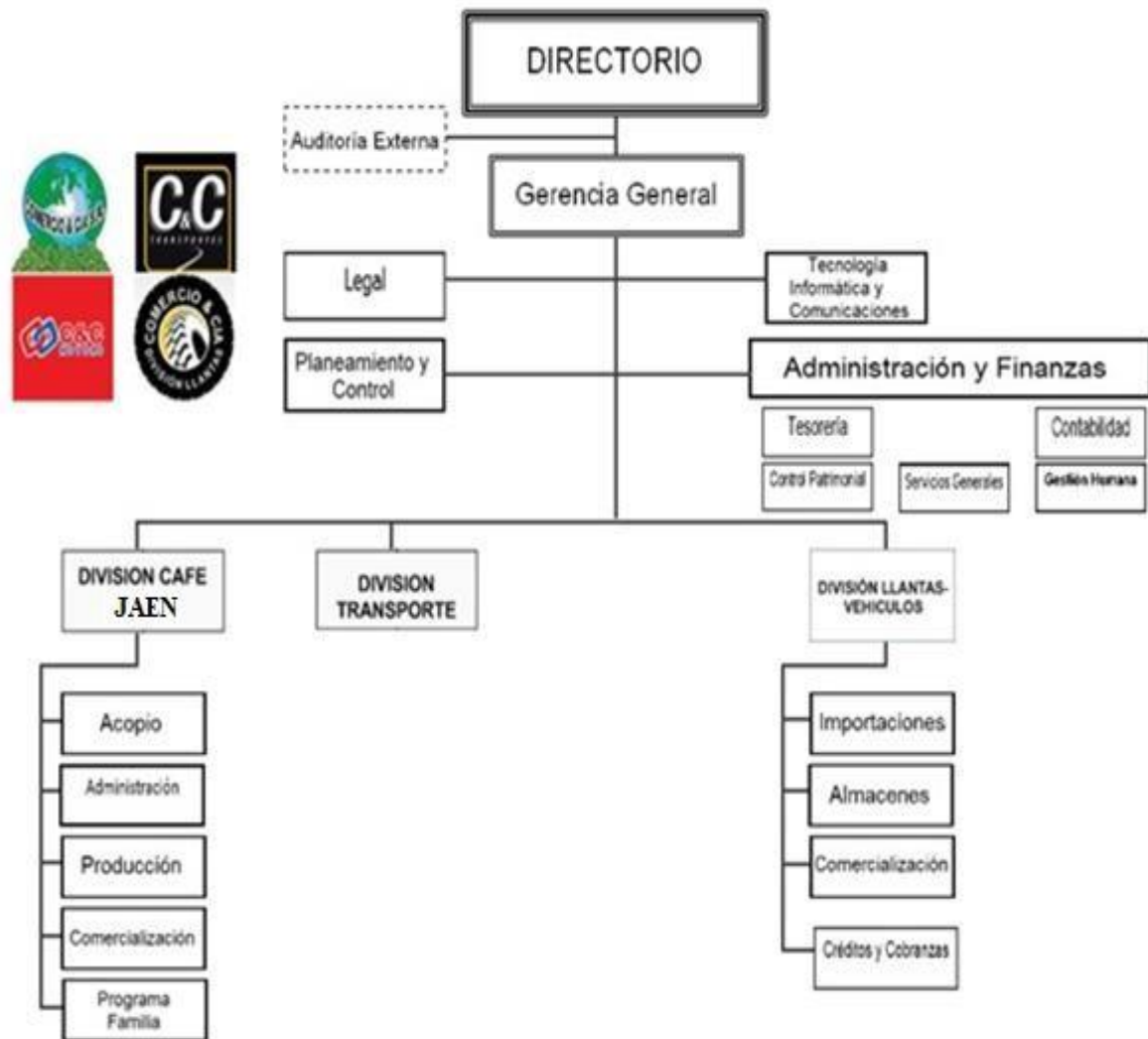


Figura 14. Organigrama de la empresa Comercio & Cía. S.A.

La empresa Comercio & Cía. S.A., está ubicada en la Av. Mesones Muro Nro. 1830 de la ciudad de Jaén, Departamento de Cajamarca, Perú; a la fecha cuenta con 3 divisiones: División Vehículos-Llantas, División transporte y División Café; objeto de estudio, dicha división cuenta con 5 áreas en las cuales se desempeña y son: Acopio, Administración, Producción, Comercialización y Programa Familia. A continuación, vamos analizar las labores que realiza cada departamento de la organización:

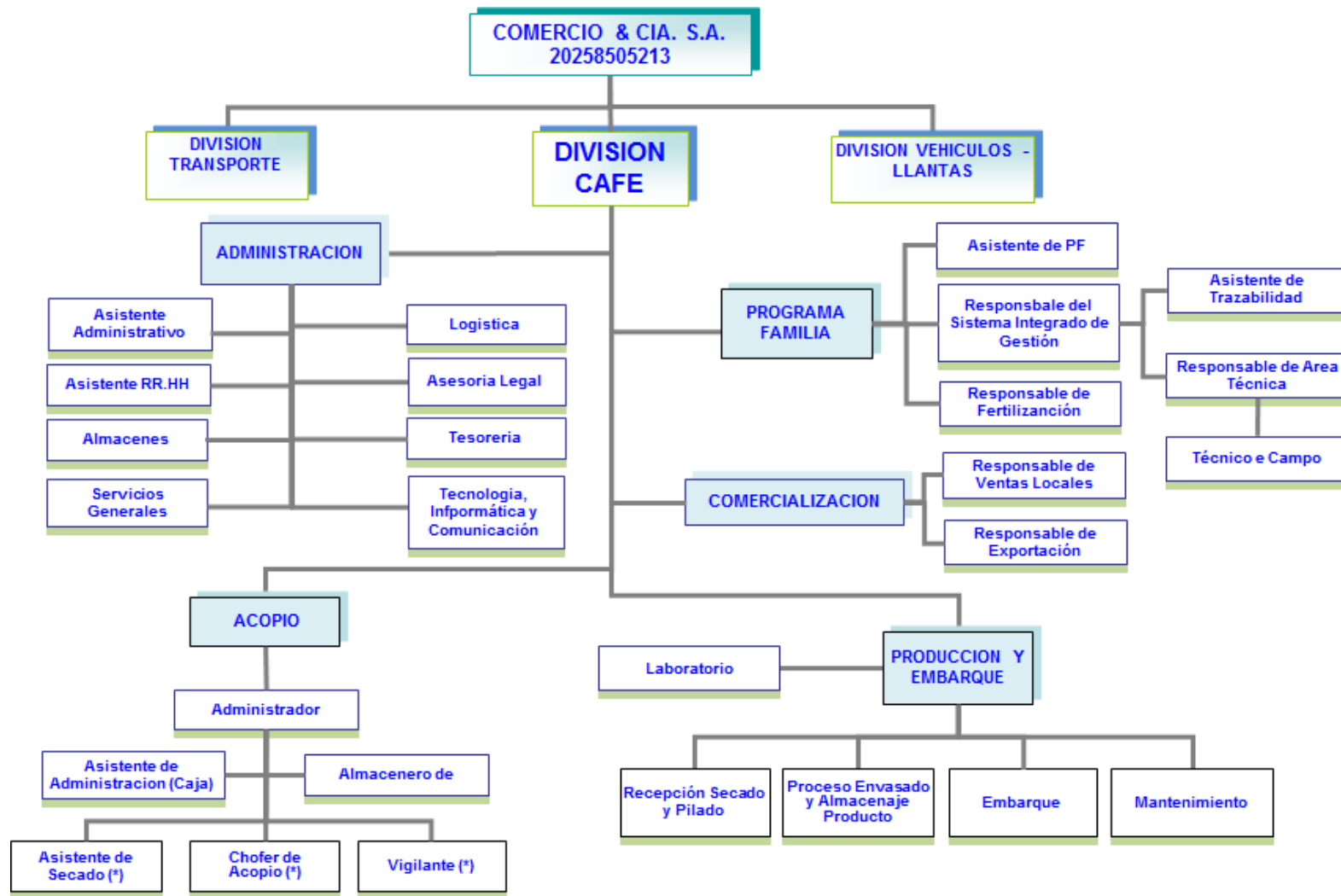


Figura 15. Organigrama de Comercio & Cía. S.A. - División café.

a) **ACOPIO:** Tiene 14 oficinas distribuidas en los departamentos de Cajamarca, Amazonas y San Martín, en este departamento la empresa se encarga de coordinar, controlar y dirigir la compra de café en las diferentes sucursales de acopio, cada oficina cuenta con un administrador, un almacenero, una cajera, un vigilante, un chofer de acopio de ser el caso, y un asistente de secado, para las oficinas de acopio en las que se da servicio de secado, a la fecha son dos oficinas que prestan este servicio, ubicadas en Naranjos y Tarapoto, departamento de San Martín.

El café se compra por humedades, según el grado de humedad se separa por rumas, las cuales mencionamos a continuación:

- Ruma HA (12 a 14 de humedad)
- Ruma HB (15 a 18 de humedad)
- Ruma HC (19 a 26 de humedad)
- Ruma HD (27 a más de humedad)

La empresa compra en dos zonas: a nivel de JAÉN con 9 oficinas de acopio denominadas: Jaén, San Ignacio, Puerto Chinchipe, Chirinos, Barro Negro-La Coipa, Palo Blanco, Churuyacu, Lonya Grande y Bagua Grande; y a nivel de SELVA, con 5 oficinas de acopio: Naranjos, Nueva Cajamarca, Moyobamba, Tarapoto y Bellavista.

El control interno se da con la supervisión diaria que se realiza: a la administración para ver la manera como se reparte y se recupera el dinero distribuido a las personas que se dedican a la compra de café; a la cajera con el seguimiento en los cierres diarios que realiza en el sistema, a los movimientos y documentación que se realiza, también en los arqueos de caja inopinados que se le realizan; a los almaceneros se les supervisa que la calidad de café que se compra sea la misma que se despacha y se recibe en la planta principal, que la emisión de los documentos como Guías de Remisión Remitente se realicen correctamente, para evitar cualquier multa por parte de SUNAT.

Un administrador: Es quien supervisa, controla y administra los recursos en la sucursal que se le asignó. Se encarga de analizar el mercado y la producción por zonas según la ubicación de su oficina, coordina el requerimiento de efectivo que va a solicitar para la compra de café de una semana, autoriza adelantos (préstamo de dinero a las personas que se encargan de comprar café) para la compra de café, seguimiento de la calidad del café que se está comprando, coordinar y autorizar los precios de compra de café; coordina el recojo de cafés de las personas que les proveen el café, realizar las cobranzas del dinero entregado para la

compra de café, para evitar la mora de créditos que puedan generar graves problemas económicos en la empresa.

Una Cajera: Es la persona que se encarga de controlar el dinero asignado a su oficina, del registro y cancelación de operaciones referente a la compra de café y los diferentes gastos según el fondo fijo asignado a su sucursal. Esto lo realiza con ayuda de dos sistemas (Software) con los cuales cuenta la empresa, uno que se utiliza para controlar la compra de café y el siguiente le ayuda a controlar los diferentes gastos ocasionados en su oficina, esto bajo las políticas y procedimientos con los cuales cuenta la organización.

La documentación se remite semanal y mensualmente, estos se envían con dirección al departamento de contabilidad, ubicada en la ciudad de Lima. Entre los documentos podemos mencionar:

- Movimiento diario de Compra de café.
- Generación de reposición de Fondos Fijos (Gastos diversos).
- Detalle de aplicaciones por deuda.
- Liquidaciones de compra – Copia SUNAT.
- Relación de cheques emitidos, esto para las cajas que manejan cuenta corriente.

Un almacenero de Acopio: Responsable del control y cuidado de la calidad del producto que se compra, así como velar por el orden, limpieza de sus ambientes; responsable de verificar el correcto funcionamiento de sus equipo de trabajo: balanza, medidor de humedad, balanza gramera, piladora de muestras, zarandas; teniendo en cuenta que si uno de estos equipos fallan, no podrá realizar sus actividades con normalidad; realiza una correcta distribución de su almacén al momento del almacenamiento y despacho de la mercadería.

Con respecto al tema documentario se encarga de preparar y enviar cada fin de mes los siguientes documentos:

- Guías de Balanza y/o Depósito con su respectiva liquidación de compra
- Guías de remisión remitente.
- Inventarios informando los saldos de café al cierre de mes.

Estos se remiten a la ciudad de Jaén, para su revisión y próximo envío al departamento de contabilidad de la ciudad de Lima.

Un chofer de acopio: Encargado de trasladar el café de los distintos sectores donde los proveedores compran café, con destino al almacén de acopio, así como de trasladar el café a Planta principal cuando no existan recojo de café de los proveedores, esto en coordinación con el administrador de la sucursal, cada recojo se realiza con una Guía de Remisión Remitente.

Asistente de secado: Es el responsable de controlar el ingreso de café pergamino húmedo, así como la salida de café seco por cliente. Para ello se cuenta con una maquinaria apropiada y el personal está capacitado para realizar las diferentes actividades que implican este proceso.

Un vigilante: Es la persona que se encarga de controlar el ingreso y salida de personas, vehículos y de los diferentes objetos en una oficina de acopio, cualquier actividad fuera de los procedimientos de la empresa reporta al administrador de la sucursal.

b) ADMINISTRACIÓN: Es el área encargada de verificar las planillas, los comprobantes de los fondos fijos, es quien autoriza los requerimientos para la compra de café en los puntos de acopio, así como autorizar las compras de suministros para toda la división. Como su nombre lo dice, es la persona que se encarga de administrar, controlar y supervisar todas las áreas con las que se cuenta en la división café.

En esta área se aplica control interno, en las actividades de supervisión, la cual se realiza: a nivel de tesorería, que todo el efectivo entregado para la compra de café, cuadre con los kilos comprados, que los gastos declarados estén de acuerdo a la realidad de cada oficina, que las compras de mercadería y suministros sean los necesarios para no afectar las realización de las diferentes actividades, que los accesos al sistema sean asignados según el puesto que desempeñe cada usuario, para evitar tener acceso a información no le compete a su área; a nivel de almacenes que las mermas declaradas sean reales y no se excedan a lo permitido; a nivel de compras de suministros y repuestos, que se realicen las cotizaciones necesarias para bajar nuestros costos; teniendo en cuenta de no perjudicar la calidad del producto que se va a producir, verificar que las compras del café como materia prima este de acuerdo al precio de mercado, para evitar fraude.

A continuación, mencionaremos las personas que apoyan al cumplimiento de las actividades en esta área.

Asistente administrativo: Se encarga de elaborar vía sistema (software) las solicitudes de dinero para compra de café, la aprobación de los fondos fijos generados por las sucursales para su próximo desembolso por Tesorería-Lima, coordina con los usuarios de caja de las sucursales para que estos realicen sus cierres diarios y así poder tener la información al día, apoya en las diferentes actividades del área de administración.

Tesorería: Área encargada de las operaciones monetarias dentro de la empresa, trabajan dos personas: una encargada de la supervisión de cajas, realiza arqueos con frecuencia a las cajas de compra de café así como a las cajas del dinero asignado para los gastos de cada punto de acopio, verifica, da seguimiento las cuentas por cobrar de las sucursales y analiza la gestión de los puntos de acopio (su forma de trabajo, canaliza las diferentes necesidades de personal); la siguiente persona es el asistente de tesorería, se encarga de registrar los gastos ocasionados en la administración y planta de proceso. Verifica que los documentos se emitan correctamente, se encarga de realizar las detracciones y retenciones presentadas en las diversas compras de productos y servicios, se encarga de preparar toda la documentación relacionada a su área para su próximo envío a Contabilidad - Lima.

Almacenes: Área responsable de abastecer con materia prima, al departamento de producción, que ésta presente una buena calidad, para evitar futuros reclamos en nuestras ventas. Está conformada por un grupo de personas distribuidas en tres oficinas:

Analista de compras locales: Se encargan de cotizar y realizar las órdenes de compras de las necesidades que se presentan en las diferentes actividades de la división café, previa autorización de la administración.

Almacenero de suministros: Se encarga de controlar los ingresos y salidas de los suministros, para atender a los requerimientos que se presentan en las diferentes áreas de la división café.

Supervisor de almacenes: Se encarga de supervisar y controlar el movimiento diario de los distintos almacenes de la división café, también realiza la capacitación a los nuevos almaceneros que vayan a necesitar la empresa, es el encargado de controlar las recepciones de café en la planta de proceso, los despachos de café, ya sean locales o al extranjero, controla las mermas en los diferentes procesos de la división y propone mejoras en los distintos almacenes a su cargo. Finalmente se encarga de validar la información remitida de las sucursales para su próxima remisión a la Contabilidad - Lima.

Mantenimiento: Se encarga de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a la maquinaria, así como de los diferentes almacenes de la división café.

Legal: Encargada de la celebración y elaboración de contratos en general (Compra y venta de bienes inmuebles, muebles y arrendamientos), seguimiento de los procesos judiciales de cobranzas de la división café, así como de las gestiones varias ante notarias, registros públicos, municipalidad de la ciudad, policía nacional, etc. Según los trabajos encomendados por alguna área de la empresa.

RR. HH (Recursos Humanos): Es el área que se encarga de muchas tareas relacionadas con el personal de la empresa, de la división Café, responsable de los ingresos de nuevos trabajadores, revisión de información del personal al sistema, tramites y diligencias antes entidades públicas como Es Salud, Ministerio de Trabajo, elaboración de planilla, organización de capacitaciones, elaboración de contratos, entrega de boletas al personal para su próximo envío a Lima.

Tecnología y Comunicación: Área encargada de analizar las actividades, diseñar, programar y proponer a la gerencia sistemas informáticos de la División café, de acuerdo a la planeación y priorización del requerimiento del usuario, así como de supervisar el uso correcto de los equipos de cómputo, equipos de telefonía y comunicación, y efectuar los mantenimientos preventivos o correctivos de los equipos de cómputo de toda la división. Se debe indicar que la administración de la asignación de Correo, sistema, equipos de cómputo y telefonía; se solicitan previo correo de autorización desde la ciudad de Lima, originando esto un retraso y pérdida de tiempo en los procesos administrativos.

Servicios generales: en esta área se encuentra el personal de limpieza, vigilancia y choferes, asignados a realizar actividades varias en las oficinas de administración y planta principal ubicada en Av. Mesones Muro # 1830 de la ciudad de Jaén.

c) PRODUCCIÓN: Responsable de la coordinación con todas las áreas de producción, desde la recepción del café en Jaén, considerado un almacén principal hasta el despacho de café exportación a Puerto de embarque, sea por Paita y/o El Callao - Lima.

Hablamos de control interno en la producción, al supervisar que la calidad de café que se recibe sea la misma que se detalla en la guía de remisión remitente que envían las oficinas de acopio, de presentarse alguna diferencia, ésta debe reportarse para hacer el seguimiento de cómo se está realizando las compra de café en las oficinas de acopio; en lo que respecta al proceso se debe verificar que el café a procesarse esté de acuerdo a las muestras ofrecidas a nuestro clientes, para evitar próximos reclamos que originarían pérdidas económicas; los mantenimientos a la maquinaria de planta deben realizarse periódicamente para evitar retrasos en la producción por fallas mecánicas y estos puedan ocasionar incumplimiento en la entrega de los contratos.

Recepción: Área responsable de la recepción de café proveniente de las sucursales, revisa y se asegura que la información detallada en los documentos (GRR Guías de Remisión Remitente), estén conformes para proceder con la descarga del café, este puede llegar ya sea ensacado o a granel, al momento de la descarga toma una muestra representativa para enviar al área de laboratorio, y así poder corroborar la calidad de café recibida. Según el grado de humedad debe coordinar con el área de secado el servicio de secado de este café, para finalmente identificar el almacén donde se va a guardar hasta su próximo proceso.

Laboratorio: Realiza el análisis físico y/o sensorial del café que proviene de las sucursales, del área de secado, proceso y exportación. De presentarse algún problema informa para la separación del café y no mezclar las calidades del producto; básicamente se encarga del cuidado de la calidad del café en todos los procesos de la división café.

Secado: Verifica, controla y coordina el llenado de tolvas, Guardiola y el correcto secado del café húmedo que se recibe, así como también verifica el correcto llenado de los

almacenes de café seco (Silos), se encarga de velar que toda su maquinaria este trabajando correctamente, de lo contrario solicita los mantenimientos respectivos.

Maestranza: Supervisa y ejecuta los trabajos o proyectos en marcha, apoya en los diferentes trabajos de mantenimiento de planta, ayuda a la correcta utilización de los materiales solicitados, básicamente se encargan de realizar trabajos como construcción de elevadores, tolvas, sistemas de aspiración de polvo. Cualquier problema que se presenta, reporta a la administración.

Proceso: En esta parte el café primero pasa por el proceso de trillado, luego se realiza el proceso de selección por tamaño, color y peso, hasta llegar a un parámetro de calidad de acuerdo a los contratos de venta establecidos con los clientes. Se debe supervisar el buen estado del área y velar por el buen funcionamiento de la maquinaria, cualquier incidente se debe informar para su corrección a tiempo y evitar retrasos en los trabajos encomendados y estos puedan ocasionar pérdidas económicas.

Almacenero: Es el que lleva el control físico de la producción, diariamente debe informar la cantidad que se ha procesado por turno de trabajo, para que esta información sea ingresada al sistema por el asistente de producción, se encarga del despacho de café según la calidad especificada en el contrato de exportación. Genera las Guías de Remisión Remitente y mensualmente entrega la copia remitente al asistente de producción para su revisión y próximo envío a la Contabilidad - Lima.

Despachador de Puerto: Es quien recibe el café en puerto de Paita para para su llenado y precintado en los contenedores, previo a esto realiza coordinaciones varias con los agentes de aduanas y con el personal de la almacenera donde se vaya a realizar el consolidado del café a embarcar. Supervisa el correcto llenado de los contenedores para evitar reclamos por los clientes.

Asistente de producción: Es la persona que registra en el sistema las operaciones que se realizan en las diferentes áreas de producción, registra desde las recepciones de mercadería hasta los partes de producción diaria realizados en el proceso. Revisa y elabora documentación mensual para remitir a la Contabilidad en Lima.

d) COMERCIALIZACIÓN: Área encargada de autorizar los precios con los cuales se va a comprar la mercadería, así como también de aprobar las ventas que se van a realizar ya sea en un mercado local o mercados internacionales. En esta etapa la empresa brinda y asegura los recursos necesarios para la comercialización de café, se realiza una gestión comercial. El control interno se lleva a cabo en la supervisión de los precios del café en el mercado local, como vienen manejando estos la competencia, teniendo en cuenta que la fijación del precio en los contratos de venta se deben realizar de acuerdo a los precios promedio de las compras, para evitar tener pérdidas económicas; también se debe controlar los stock físico del café con los cuales se cuenta, en esta etapa se debe coordinar con todo el personal involucrado para no vender más de lo que se tiene, y evitar pagar multas por incumplimientos de contrato.

e) PROGRAMA FAMILIA: Se encarga de planificar, organizar y dirigir el área para construir, mantener y administrar alianzas con los productores para lograr la producción sostenible del café y fortalecer la cadena de abastecimiento de café en las cantidades que exigen los mercados internacionales de calidad.

Se cuenta con una persona encargada del sistema integrado de gestión, donde se lleva el control toda la trazabilidad del café certificado, desde la compra de café al productor hasta su despacho en el puerto de embarque.

Existe una persona responsable de capacitar a los productores en las diferentes tareas a realizar en sus parcelas, esto desde deshierbo, podas, fertilización, hasta una correcta cosecha para obtener una buena producción.

Actualmente la empresa cuenta con las certificaciones Orgánico, 4C (Código Común para la Comunidad Cafetera), Rainforest Alliance.

El control interno en esta área se desarrolla con la supervisión en toda la cadena productiva, esto quiere decir que se debe supervisar las diferentes actividades que realizan, desde los productores hasta la compra, despacho, recepción y embarque al puerto final, sigan los procedimientos que exige la certificación y evitar la cancelación de los certificados con los que cuenta la empresa, teniendo en cuenta que estos les da cierta ventaja para poder ser más competitiva.

4.6. Aplicación del Control Interno:

a) Operaciones del café en los almacenes:

El movimiento del café a nivel de almacenes se inicia en los sectores de acopio, donde los productores y/o acopiadores llevan su producto a las oficinas de acopio donde se les compra su café, luego se traslada a un almacén principal ubicado en la ciudad de Jaén.

En la planta principal se tienen tres modalidades de recepción:

- Cuando se trata de café seco y de buena calidad este se envía directo a los almacenes de materia prima: 10 Silos de metal con una capacidad de 1,000,000 kilos, 8 silos de concreto con una capacidad de 250,000 kilos y/o Almacén campo planta, donde se mantendrá hasta su próximo orden de trillado, cuando existan contratos aprobados.
- Cuando se trata de café seco de baja calidad este pasa por un proceso de prelimpiado (limpieza de impurezas), el café se recibe en este almacén donde se castigará una merma x impurezas, estas pueden variar de acuerdo a la zona de procedencia del café, Jaén o Selva; a fines de mes para poder cerrar y declarar las mermas en los almacenes, se utiliza el almacén transitorio considerado Tolvas Barredura, finalmente con un traslado interno se envía el café a los almacenes donde se guardará hasta su próxima orden de trillado.
- En la tercera modalidad se reciben los cafés con una humedad mayor a 14, se recibe en el almacén considerado secadoras, aquí se considera una merma por humedad más impurezas, esta se comportará según el grado de humedad, a mayor humedad, mayor el porcentaje de merma a declarar, se utiliza el almacén Pozas como almacén transitorio para poder cerrar fin de mes, finalmente con un traslado interno se envía el café al almacén destino donde se guardará hasta su próxima orden de trillado.

Realizada una venta se emite una orden de producción, para determinar el almacén a trillar, esto dependiendo la cantidad y calidad de producto que se oferto, mediante una muestra denominada muestra Pre – Embarque, y que esta haya sido aprobada por el cliente.

Habiendo elegido el almacén que se trillará, se realiza un traslado interno del almacén origen a un almacén destino denominado, proceso; donde se aplicará una merma por cáscara, el porcentaje de esta merma también dependerá de la calidad y de la zona del café almacenado.

Finalmente, como resultado de esta producción se obtiene los siguientes productos terminados:

- Café Primera: MCM, MC, M.C.M
- Café segunda. Y,
- Café tercera, conocido como descarte

Debemos indicar que durante un turno de proceso no se logran definir como producto terminado todo el café que se ha trillado, para poder declarar la merma los sub productos se consideran y almacenan en un almacén llamado Productos por Calidad, posteriormente cuando se disponga de tiempo, se terminara de trabajar estos sub productos para lograr definirlos como productos terminado.

Una orden de producción se emite cuando se tiene también una carta de instrucción, esta es una orden para poder despachar el producto terminado.

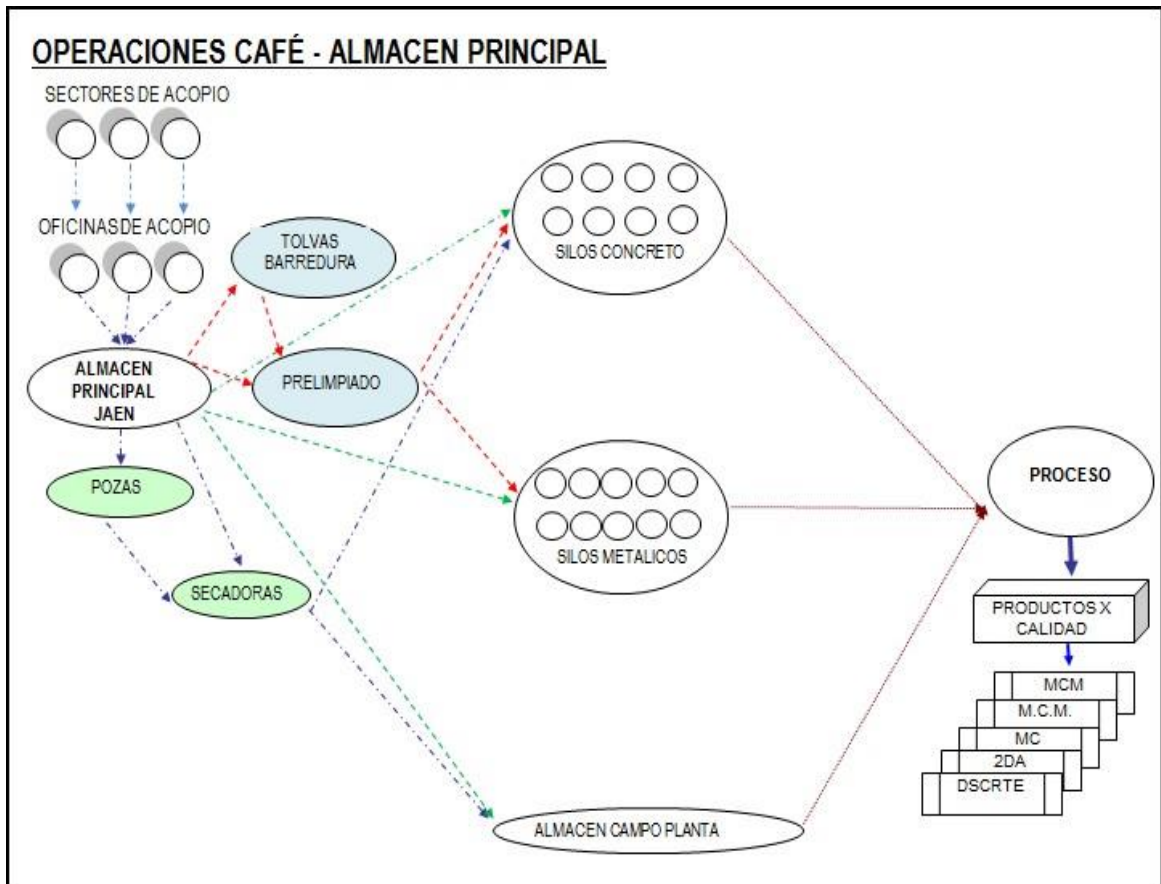


Figura 16. Operaciones de café de la empresa.

b) Flujo Documentario:

El flujo documentario en los niveles: Acopio, recepción café en el almacén principal, secado, Proceso y Despacho de café lo detallamos a continuación:

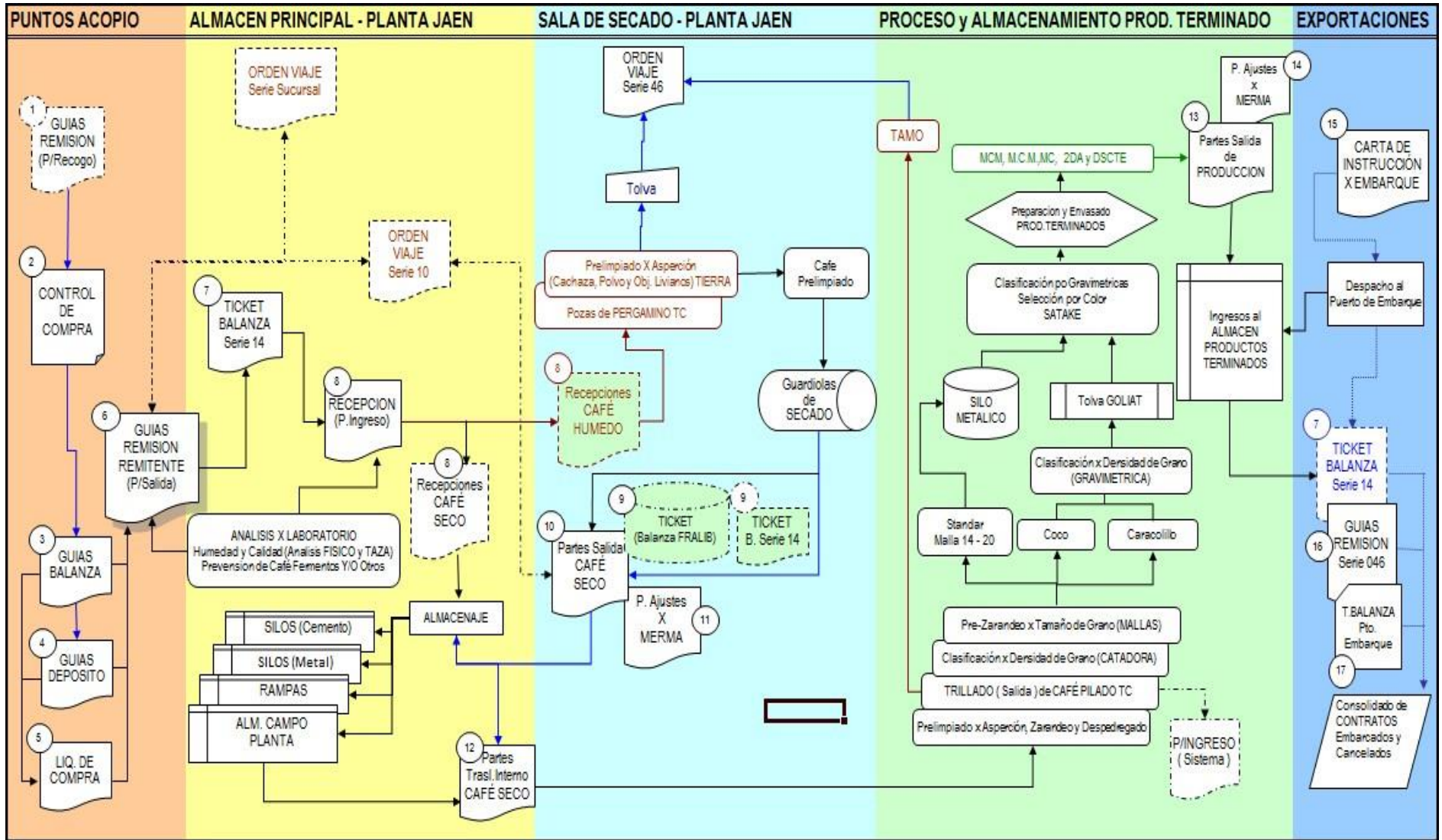


Figura 17. Flujo documentario de la Empresa Comercio & Cía. S.A.

1. **Guías de Remisión Remitente:** (Por recojo) con este documento se recoge el café que compran los acopiadores en los diferentes sectores de acopio. Este se emite solo cuando la sucursal tiene asignado un vehículo de la empresa, de esta manera evitamos cualquier inconveniente en el camino con SUNAT.
2. **Control de compra:** Documento interno de la empresa, se emite a los productores certificados, se emite a cualquier persona tenga o no tenga RUC, se utiliza para llevar el control de la trazabilidad ante las certificaciones.
3. **Guía de Depósito:** Documento interno con el cual el café ingresa al Kardex, se emite cuando el café se deja en almacén sin precio, para ser vendido posteriormente, o también cuando NO se tiene saldo en la caja, pero ya se ha fijado el precio de compra del café, el cual será cancelado en cuanto ingresen efectivo, posteriormente se emitirá su respectiva liquidación de compra.
4. **Guía de Balanza:** Documentos interno con el cual el café se ingresa al Kardex, significa que ya podemos despacharlo, se emite cuando el proveedor ha decidido vender, posteriormente se emitirá su respectiva liquidación de compra.
5. **Liquidación de Compra:** Este documento se emite a una persona que no tenga RUC; si se va a cancelar en efectivo, se debe tener en cuenta que no supere la bancarización, si se cancelara con cheque no importa su importe emitido, se debe tener en cuenta que sus datos estén correctamente emitidos, dirección, nombre, nro. de documento de identidad, importe cancelado, y evitar cualquier enmendadura.
A este documento se le puede adjuntar una Nota de Crédito y/o Nota de Debito para cuando se desea cancelar las liquidaciones de compra amarradas a las guías de depósito de los cafés que quedaron sin precio.
6. **Guía de Remisión Remitente:** (Parte de Salida) Con este documento se traslada el café de la oficina de acopio a Jaén, dependiendo la ubicación de la oficina de acopio si los camiones pasan por una balanza móvil del ministerio de transporte, se debe emitir y adjuntar una Constancia de pesos y medidas; se debe tener el cuidado respectivo en la emisión de estos documentos ya que cualquier error en su emisión, y ante un control de SUNAT, serán acreedores a una multa. A este documento

también se le adjunta un Parte de Salida x Traslado Externo, documento con el cual se descarga el café de su almacén y este origina un ingreso al almacén principal, estos documentos se generan vía sistema.

7. **Ticket de Balanza – Serie 14:** Este documento lo emite una balanza de camiones, ubicada en la ciudad de Jaén, aquí se pesa el café que se recibe de las oficinas de acopio, también el café que se seca y por algún motivo no funciona la balanza de flujo continuo a la salida de las secadoras. En la misma balanza se pesa en café que se va a embarcar al puerto de embarque.
8. **Guía de RECEPCION de mercadería:** (Parte de ingreso): Documentos con el cual se confirma el ingreso del café despachado de las oficinas de acopio a los diferentes almacenes de Planta. Se recibe con el peso recibido en planta, se debe controlar que la diferencia entre lo despachado de la sucursal y lo recibido en planta no sea muy alto, por esta diferencia se genera un ajuste x diferencia de balanza.
9. **Ticket:** Documento obtenido ya sea por la Balanza de flujo continuo que se encuentra a la salida de secado y/o prelimpiado, con la cual se envía el café a los silos de almacenamiento. También puede darse el caso que se tenga que pesar el café en la balanza de camiones de la serie 14.
10. **Parte de salida: (Café Seco):** Documento con el cual se genera la salida de un almacén e ingreso a un almacén destino, al cual se adjunta un ticket con el peso a considerar.
11. **Parte de ajuste x Merma:** Es la diferencia que se obtiene en los almacenes de Prelimpiado y secadoras, se genera por la diferencia entre los ingresos y salidas a estos almacenes, para acerar la diferencia se genera un ajuste el cual se prorratea a todos los ingresos que participan en este lote.
12. **Parte de Traslado Interno (Café Seco):** Documento con el cual se descarga el café del Silo de almacenamiento y se ingresa el café al almacén proceso para su Trillado.
13. **Parte de Salida de Producción:** Es el documento con el cual ingresa el café como producto final listo para despacho, al almacén de producto terminado. También se

puede ingresar al almacén de producto por calidad cuando estos aún no se han logrado terminar de trabajar.

- 14. Parte de Ajuste x Merma:** Este documento se genera para sincerar los Kardex por la diferencia entre lo que ingreso como materia prima y resultado como producto terminado y/o producto por calidad, se entiende que esta diferencia es merma por cascara la cual debe comportarse según la calidad del café que se esté procesando.
- 15. Carta de instrucción por embarque:** Es el documento que se emite desde la ciudad de Lima, con el cual confirman que se puede despachar. Aquí se menciona las características a considerar en dicho despacho, la cantidad y calidad del producto, el tipo de envase, destino, marca a considerar si el despacho se realiza en sacos de yute.
- 16. Guía de Remisión Remitente – Serie 046:** Documento con el cual se puede trasladar en café al puerto de embarque destino, generalmente los embarques se realizan por Paíta.
- 17. Ticket de Balanza – Puerto de Embarque:** Es el documento que sustenta los pesos considerados al momento del llenado de los contenedores en el puerto de embarque. En este documento se indica el número del contenedor, los precintos que se colocan en los contenedores. Estos tickets sirven para realizar el consolidado de contratos embarcados.

4.7. Flujo logístico para compras:

El flujo logístico para compras se inicia con una necesidad, ya sea por área o por algún usuario, esta necesidad se refleja vía sistema mediante un requerimiento logístico y se dirige al área de logística con copia a la administración para su respectiva aprobación.

De aprobarse el requerimiento se verifica en el almacén, si se tiene en stock, de contar con stock se entrega el producto, se genera su guía de salida con la cual se actualiza los Kardex, quedando el requerimiento en estado atendido.

Si no contamos con stock se genera un requerimiento para comprar los productos que estén faltando, se adjuntan proformas con las mejores opciones, solicitan la aprobación, se genera la orden de compra, generan solicitud de dinero, se verifica si el pago se realizará por transferencia o en efectivo. Los pagos en efectivo se realizan por Jaén, y las transferencias

se realizan por Lima. Realizado el pago se emite la factura, se envían los productos, los cuales ingresan al almacén y se da por atendido el requerimiento.

De no aprobar los requerimientos se pueden modificar las cantidades, o de lo contrario se dan por rechazado.

Adjuntamos el flujo logístico para compras:

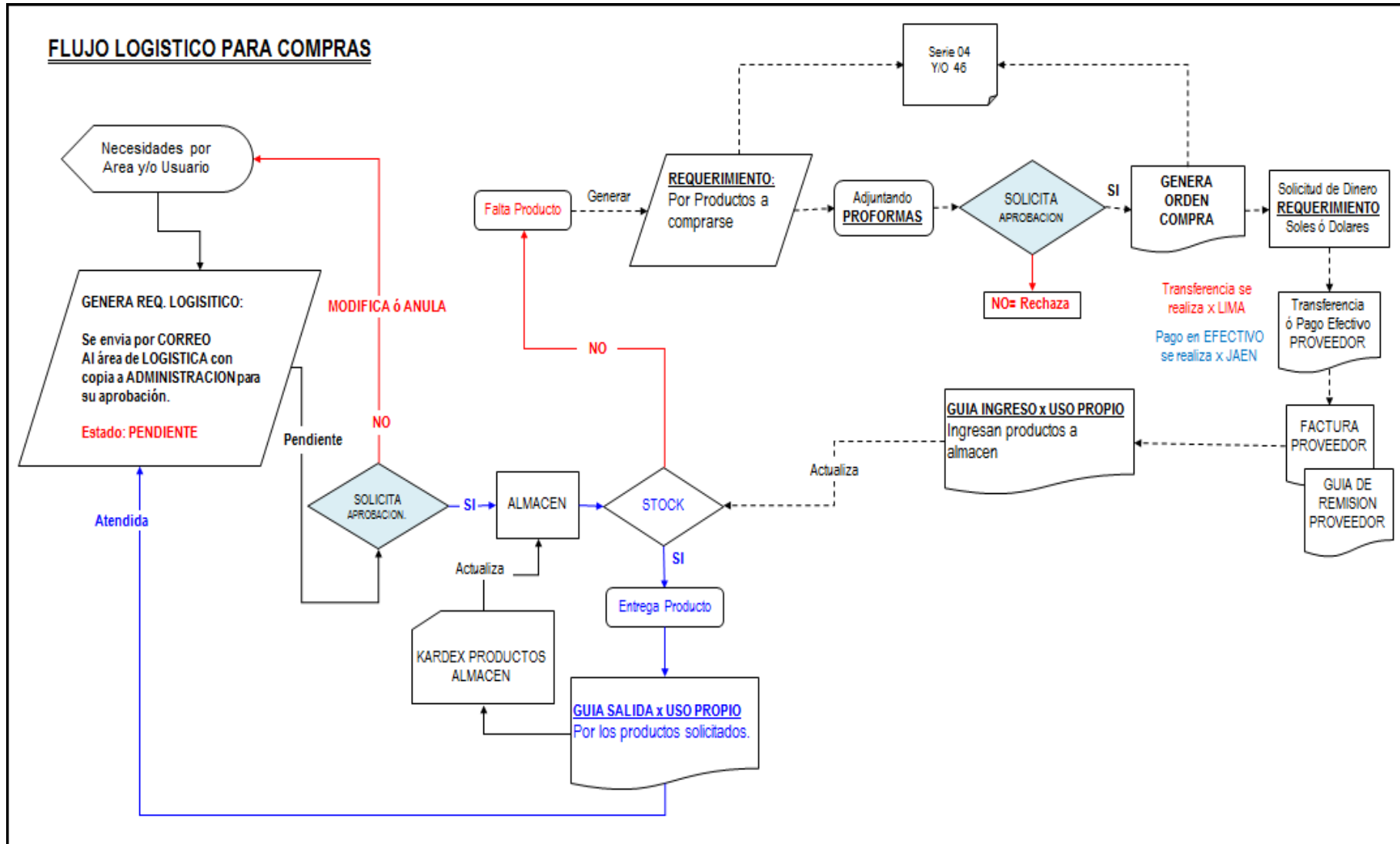


Figura 18. Flujo logístico para compras - Empresa Comercio & Cía. S.A.

4.8. Identificación de Puntos críticos (PC) en la empresa:

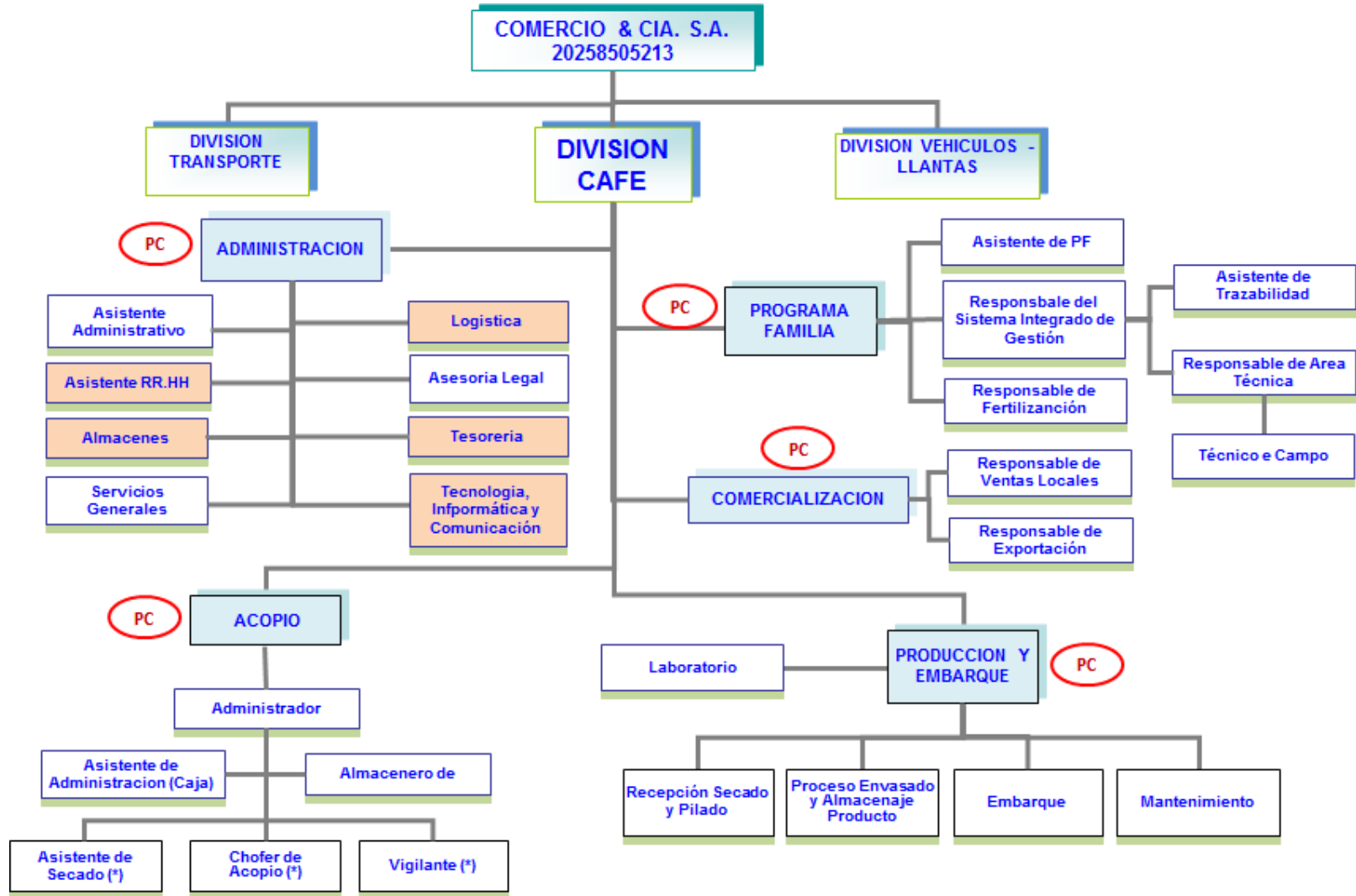


Figura 19. Puntos Críticos de la Empresa Comercio & Cía. S.A.

Administración: Debemos considerar que las personas encargadas de la supervisión no son suficientes para controlar todas las áreas con las que cuenta la empresa, también se debe tomar en cuenta que el acceso por usuario a los sistemas de información debe administrarse y controlarse desde Jaén, de esta manera se van agilizar y controlar mejor la información. Ver la manera de delegar funciones con respecto a las aprobaciones de compra, debido a que ante la ausencia de la administración no se retrasan las actividades de la organización.

Programa Familia: La empresa trabaja con certificaciones, las cuales ayudan a competir frente a las demás empresas, estas deben mantenerse para evitar que las certificadoras les cancelen dichos certificados, originando una pérdida para competir en el mercado.

Acopio: En esta área es de mucha importancia, depende mucho de la calidad del producto que se compre para obtener buenos resultados en la producción, tener en cuenta también que se recupere todo el dinero repartido al campo para la compra de café, de esta manera se evita la morosidad y nuestras cuentas por cobrar quedarían cero.

Comercialización: Si se realizan buenas ventas nuestro margen de utilidad será mayor, si se realizan ventas menores a nuestro promedio de compra obtendremos pérdidas al cierre de nuestro ejercicio.

Producción y Embarque: Se debe tener cuidado de la calidad del producto que se vaya a procesar y embarcar, de esta manera se evitaran reclamos por Calidad de parte de nuestros clientes, mala imagen de la empresa, y pérdidas económicas por incumplimiento de contrato.

**CAPITULO V:
CONCLUSIONES**

CAPITULO V: CONCLUSIONES

5.1. Nuestras Conclusiones:

Terminado el análisis del sistema de control Interno de Comercio & Cía. S.A., División Café, empresa objeto de estudio – en la ciudad de Jaén, después de haber aplicado el cuestionario a la organización; el cual nos ha permitido conocer mejor el panorama actual de la empresa.

En base a este análisis concluimos con los siguientes:

1. Se logro describir el sistema de control interno, en donde concluimos que 76 de los 82 colaboradores manifiestan que dentro de la empresa mucho depende de la autorización que otorgue la gerencia para la realización de las actividades diarias, generando un retraso en las operaciones.
2. Los controles internos dentro de la empresa Comercio & Cía. S.A., son efectivos, no hay una constante supervisión y poco personal para tal fin en la empresa, lo vemos reflejado con el 56% que se obtuvo en el cuestionario aplicado y se refleja en la Tabla y Gráfico Nro. 05.; también podemos ver que la contabilidad está centralizada en la ciudad de Lima, por lo que les tomará un tiempo adicional enviar la documentación a esta área, sabemos que para la toma de decisiones de tipo económico es muy importante hacer un seguimiento de la situación en la que se encuentra la organización, y no podemos hacerlo sin conocer con exactitud la información financiera, y vemos en Comercio & Cía. S.A., esto es una debilidad.
3. El sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa, de no existir un buen control interno en las actividades, los procesos y procedimientos de la empresa, estos se realizaran de manera deficiente, ocasionando el incumplimiento de las proyecciones que se hayan implementado en la empresa; con respecto a la elaboración del presupuesto de costos y gastos el 56% de los trabajadores no conocen que se realice esta labor, lo cual lo reflejamos en la Tabla y Gráfico Nro. 10 del capítulo IV de los resultados de nuestro informe, esta información es de mucha importancia porque permitirá ver un panorama de la empresa en los próximos meses con el fin de lograr los objetivos que han fijado.

**CAPITULO VI:
RECOMENDACIONES**

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones:

Después de haber realizado nuestras conclusiones, las recomendaciones que daremos a Comercio & Cía. S.A., para que en cierto modo pueda mejorar las deficiencias encontradas, y pueda mejorar la gestión administrativa son:

1. Sin perder el control interno de la empresa, al momento de tomar decisiones que no esté centralizada por gerencia, lo que se debe hacer es ir delegando funciones a algún colaborador de confianza de la empresa, de manera tal que las actividades se realicen con normalidad ante la ausencia de un directivo, y permitirá que los gerentes puedan realizar funciones gerenciales que permitan un mejor rendimiento empresarial.
2. En lo concerniente a la efectividad del control interno se recomienda reforzar con mas personal para la supervisión, de manera tal que los controles se den con mas frecuencia, de tal manera que se vayan corrigiendo las deficiencias que se vayan encontrando, con el objetivo de ir mejorando la gestión en cada área supervisada, también considerar la implementación de la oficina de contabilidad en la ciudad de Jaén, de esta manera la gerencia puede tener información financiera a la mano y simplificar el tiempo en la toma de decisiones, sabemos que a menor tiempo podemos tomar mejores decisiones las cuales mejoraran la gestión administrativa y el crecimiento empresarial.
3. Encontradas las deficiencias que no permita un buen desarrollo en las actividades que se realicen, estas deben ser corregidas de manera inmediata, identificando un procedimiento correcto que nos permita mejorar nuestra gestión actual, se debe realizar constantes seguimientos a las diferentes áreas, hasta lograr que marchen de manera eficiente. Se debe hacer conocer los presupuestos de costos y gastos de cada área con el objetivo de verificar que lo que se planificó para un tiempo determinado se este cumpliendo y lograr los objetivos planteados en la empresa.

REFERENCIAS:

- Alvarado V, M. A., & Tuquiñahui P, S. P. (2011). PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA. CUENCA.
- Avila Rodríguez Yesenia, J. t. (2016). Variables que impactan en la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y crédito nuestra Señora del Rosario-Ltda 222 en la provincia de Cajabamba Departamento de Cajamarca. Lima-Perú.
- CARDOZO CUENCA, H. (2006). AUDITORIA DE SECTOR SOLIDARIO: APLICACION DE NORMAS INTERNACIONALES. ECOE EDICIONES, 2006.
- Carrasco, P., Camargo, L., & Samper, C. (2005). Actividad demostrativa en la formación inicial del profesor de matemáticas. Bogotá.
- CASHIN, J., & NEUWIRTH, P. (1988). MANUAL DE AUDITORIA. MADRID: CENTRUM .
- Castro P, Y. (2007). DIAGNOSTICO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA NYC DISTRIBUCIONES, C.A UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL III DE BARQUISIMETO ESTADO LARA. Barquisimeto.
- CEBALLOS FUENTES, N. (2004). SISTEMAS DE CONTROL GERENCIAL EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES: ENFOQUES Y ANTECEDENTES EMPIRICOS. SANTIAGO, CHILE.
- CEDEÑO GOMEZ, A. (2005). CONTROL GERENCIAL. En A. CEDEÑO GOMEZ, ADMINISTRACION DE LA EMPRESA (págs. 299-300). COSTA RICA: UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA.
- CHUMBES, D. A. (2013). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LIMA METROPOLITANA. LIMA.
- Chura, H. B. (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca-2016. Puno-Perú.
- COMERCIO & CIA S.A. (s.f.). Obtenido de <http://www.molicom.com.pe/cafe/web/secciones/index.php>
- CONSEJO NACIONAL DE POBLACION. (2011). DIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL E INTERGUBERNAMENTAL. LA PLANEACION DE LA DEMOGRAFIA, 4-8.

- COOPERS & LYBRAND e Instituto de Auditores Internos. (1997). LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (Informe COSO). MADRID: DIAZ DE SANTOS S.A.
- COORPORACION PERUANA DE ABOGADOS. (s.f.). Como constituir una sociedad anonima en el Peru. Obtenido de <http://www.abogadosempresariales.pe/como-constituir-una-sociedad-anonima-en-el-peru/>
- CRISOLOGO CARRERA, A. P., & LEON CRUZ, S. G. (2012). EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR INTERAMERICANO S.A., DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2012. TRUJILLO.
- DAVALOS ARCENTALES , N. (1981). ENCICLOPEDIA BASICA DE ADMINISTRACION, CONTABILIDAD Y AUDITORIA. QUITO, ECUADOR: ED. ECUADOR 1981.
- Diaz Sagastegui, E. J. (2014). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN SU GESTION ECONOMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA GRAN HOTEL EL GOLF TRUJILLO S.A. TRUJILLO.
- GOMEZ MORFIN, J. (2000). EL CONTROL INTERNO EN LOS NEGOCIOS. FONDO DE CULTURA ECONOMICA, QUINTA EDICION-Pag.4.
- Gualo, J. M. (2018). Implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendudamiento en la cooperativa de Ahorro y credito Kullki Wasi LTDA. Ambato-Ecuador.
- Guamán Sailema, C. I. (2011). El control interno y su impacto en la Gestión administrativa - Financiera de muebleria Rila de la ciudad de Ambato en el primer Trimestre. Ambato, Ecuador.
- GUTIERREZ RUIZ, R. L., & CATOLICO SEGURA, D. F. (2015). E-CONTROL EN LAS ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL EN COLOMBIA. BOGOTA.
- HELLRIEGEL, J. (2010). ADMINISTRACION, UN ENFOQUE EN COMPETENCIAS.
- Hemeryh Charpentier, F., & Sanchez Gutierrez, J. M. (2013). IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LOS ALMACENES, PARA MEJORAR LA GESTION DE INVENTARIOS DE LA CONSTRUCTORA A&A S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2013. TRUJILLO.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2016). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Quinta edición. México: Marcela I. Rocha Martinez.

- Hernández, C., & Quispe, L. (2014). Sistema de credit scoring para minimizar el riesgo crediticio en la cartera pyme de la Cooperativa de Ahorro y Credito Leon XIII-Trujillo. Trujillo.
- IBADANGO, A. L. (2014). HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN DE IBARRA. IBARRA-ECUADOR.
- LA COTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. (s.f.). Obtenido de http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- MALDONADO E., M. (2006). AUDITORIA DE GESTION. TERCERA EDICION, QUITO 2006.
- Mamani, E. M. (2017). El sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito Credipres Arequipa-periodo 2016. Arequipa-Perú.
- MANUAL DE AUDITORIA, G. (2009). GUIA DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO. MANAGUA, NICARAGUA.
- MORALES CASTRO, A., SANCHEZ RODRIGUEZ , B., FIGUEROA FLORES, G., & MORALES CASTRO, J. (s.f.). FINANZAS I. MEXICO.
- Morales Piscocya, E. K., & Palacios Gallardo, V. (2015). Propuesta de un modelo de gestión para el Restaurant "EL HORNO" en la ciudad de Chiclayo. . Chiclayo. .
- NEVADO PEÑA, D. (199). EL FACTOR HUMANO Y EL SISTEMA DE INFORMACION EN LA EMPRESA. En D. NEVADO PEÑA, CONTROL DE GESTION SOCIAL: LA AUDITORIA DE LOS RECURSOS HUMANOS (págs. 27-30). CUENCA: UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA.
- Nieto, K. M. (2017). Cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop-Sede Quillabamba. Lima, Perú.
- NUÑIZ GONZALES, L. (s.f.). COMO INSTALAR UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTION EN LA PRACTICA. GRUPO PLANETA (GBS),2003.
- PATRICIO JIMENEZ, D. (2007). MANUAL DE RECURSOS HUMANOS. En D. PATRICIO JIMENEZ, MANUAL DE RECURSOS HUMANOS (págs. 21-25). MADRID: ESIC EDITORIAL.
- PAU I COS, J., & DE NAVASCUES GASCA, R. (2001). CONTROL LOGISTICO. En J. PAU I COS, & R. DE NAVASCUES GASCA, MANUAL DE LOGISTICA INTEGRAL (págs. 702-703). MADRID: DIAZ DE SANTOS S.A.

- RED DE REVISTAS CIENTIFICAS DE AMERICA LATINA Y EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. VENEZUELA.
- Rendón, B., rodriguez, R., & Riascos, A. (2013). Análisis del impacto en el capital institucional de las cooperativas ahorro y crédito frente a la aplicación de las NIIF. Bogota.
- Reyes Ponce, A. (2004). Administración de EMPRESAS teoria y practica. Balderas 95, Mexico, D.F.: LIMUSA S.A. de C.V. Grupo Noriega editores.
- Riós, R. S. (2013). La implementación de auditoria interna y su impacto en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de lima metropolitana. Lima-Perú.
- RUFFNER, M. J. (2004). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. REVISTAS DE INVESTIGACION UNMSM - QUIPUKAMAYOC, 81.
- SUNARP. (s.f.). Obtenido de <https://www.sunarp.gob.pe/aten24h/pdf/anexo02.pdf>
- UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS. (s.f.). GLOSARIO DE TERMINOS SOBRE ADMINISTRACION PUBLICA. Obtenido de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>
- Vargas, C. (2015). Las Cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo Cooperativa Integración Frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema Financiero. Madrid, España.
- VASQUEZ MIRANDA, W. (2000). SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO Y AUDITORIA FINANCIERA. En W. VASQUEZ MIRANDA, CONTROL FISCAL Y AUDITORIA DE ESTADO EN COLOMBIA (págs. 72,115-117). BOGOTA: ANDRES M. LONDOÑO L.
- Velásquez, J., & Guevara, G. (2018). Diseño e implementación de un modelo de Gestión de Recursos Humanos por Competencias para mejorar el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Pio X Ltda. Cajamarca 2017. Cajamarca, Perú.
- Verona Bernal, L. M., & Wong Chung, E. (2016). El control interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los proceso de compras y producción en el molino la Estrella SAC. Chiclayo. .
- VILLA, C. E. (2015). EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ANA DE NAYON. QUITO-ECUADRO.
- Zarpan Alegría, D. J. (2012). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca. Pomalca, Chiclayo.

ANEXOS

1.- Cuestionario:

CONTROL INTERNO - COMERCIO & CIA. S.A.

El presente cuestionario forma parte de una investigación que se realiza para obtener el Título profesional de Contador Público de la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo es obtener información para analizar el Sistema de Control Interno y ver la manera de mejorar la Gestión Administrativa en la empresa Comercio & Cía. S.A. Toda la información recabada será utilizada para fines investigativos.

Asegúrese de haber marcado (X) todas las preguntas, haga bien su trabajo, un cuestionario incompleto carece de utilidad.

Colaborador:

Evaluador:

Fecha:

N° PREG.	DIMENSION	SI SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROCESO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO
		A	B	C	D
	CONTROL GERENCIAL:				
1	¿Existe la autorización de un directivo antes de realizar alguna actividad dentro de la empresa?				
2	¿Existe en su empresa una adecuada distribución de funciones?				
	CONTROL LOGISTICO:				
3	¿Se mantiene un correcto registro de los ingresos y entregas de la mercadería?				
4	¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de los suministros?				
	CONTROL HUMANO:				
5	¿Existe procedimientos en la selección, inducción y capacitación al personal?				
6	¿Se da la rotación de personal en la empresa?				
	CONTROL FINANCIERO:				
7	¿Existen medios de control al momento de realizar operaciones y movimientos bancarios?				
	SUPERVISION:				

8	¿Existe alguien que supervisa su trabajo?				
9	¿Realizan arquez inopinados y con frecuencia a los fondos fijos de caja?				
10	¿Se registran correctamente los documentos?				
11	¿Se investiga y se corrigen las ¿Se revisan y dan solución a las deficiencias dentro de su entidad?				
12	¿Los riesgos que se presentan son identificados oportunamente?				
	PLANEACION:				
13	¿Se plantean, analizan y busca una alternativa en el proceso de toma de decisiones?				
14	¿Están definidos los planes de trabajo para tu departamento?				
15	¿La empresa cuenta con un plan estratégico, con un departamento de planificación?				
	ORGANIZACIÓN:				
16	¿Existen manual de funciones y procedimientos?				
17	¿Sus sugerencias, reclamos y otra información son recogidos y mencionados a las personas indicadas en la entidad?				
18	¿Se dispone de los sistemas de información adecuados para los diferentes departamentos de la empresa?				
	DIRECCION:				
19	¿Existe objetivos específicos para tu departamento?				
20	¿Asignan tareas o metas por equipos de trabajo en la empresa?				
21	¿Está satisfecho en su trabajo, recibe capacitaciones por parte de la empresa?				
	CONTROL:				
22	¿Evalúan el rendimiento en las diferentes etapas de trabajo de la empresa?				

23	¿Se realizan informes en base a las actividades diarias realizadas por departamento?				
	COSTOS:				
24	¿Se elabora el presupuesto de costos y gastos?				
	MERCADEO:				
25	¿Realizan estudios de mercado para fijar los precios de compra-venta según la calidad del producto?				
26	¿Se determina a los clientes potenciales, se elaboran estrategias de mercadeo para llegar a ellos con el propósito que nos sigan comprando nuestro producto?				

Gracias por su colaboración.

2.- Ficha RUC de la empresa:



<p>FICHA RUC : 20258505213 COMERCIO & CIA S.A Número de Transacción : 40861477 CIR - Constancia de Información Registrada</p>
<p>Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/02/2015 Mediante Resolución N° 0110050000741</p>

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: COMERCIO & CIA S.A
Tipo de Contribuyente	: 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 31/10/1994
Fecha de Inicio de Actividades	: 31/10/1994
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0011 - I.PRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 17/09/2014
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 17/09/2014),BOLETA (desde 17/09/2014)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: COMERCIO & CIA S.A.
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4620 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS AGROPECUARIAS Y ANIMALES VIVOS
Actividad Económica Secundaria 1	: 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA
Actividad Económica Secundaria 2	: 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Número Fax	: 1 - 3480615
Teléfono Fijo 1	: 1 - 5123370
Teléfono Fijo 2	: 1 - 3491650
Teléfono Móvil 1	: - - 998434375
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: mariavm@molicom.com.pe
Correo Electrónico 2	: nellysr@molicom.com.pe

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 4620 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS AGROPECUARIAS Y ANIMALES VIVOS
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: ATE
Tipo y Nombre Zona	: URB. INDUSTRIAL SANTA RAQUEL
Tipo y Nombre Vía	: AV. LOS INGENIEROS
Nro	: 154
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO

Datos de la Empresa

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Fecha Inscripción RR.PP	: 05/12/1994
Número de Partida Registral	: -
Tomo/Ficha	: 110764
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	31/10/1994	-	-	-
IGV - LIQUI COMPRA-RETENCIONES	05/07/1995	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/06/2003	-	-	-
IGV - PERCEPCION VENTA INTERNA	01/07/2013	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	23/08/1999	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/12/2008	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-	-
RETENC. RTA. LIQUIDAC. COMPRAS	01/02/2006	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/2006	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/1999	-	-	-
RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES	01/08/2000	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/11/1999	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -02872911	BENITES AVALO RICHARD ARMANDO	APODERADO	28/01/1975	06/07/2015	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. NUEVA CASTILLA AV. A 561 Int 101	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	15 - 985054393	richardba@molicom.com.pe	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08211288	REQUEJO MEGO TIMOTEO	APODERADO	14/01/1962	24/07/1997	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	RES. MONTEERRICO CAL. DATILEROS 261	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	15 - 3490920	TIMOTEORM@MOLICOM.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09533448	SEGURA REQUEJO NELLY	APODERADO	13/10/1969	10/04/2006	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. RESIDENCIAL MONTEERRICO CAL. LOS ALMENDROS 120	LIMA LIMA LA MOLINA	15 - 3490920	NELLYSR@MOLICOM.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09533448	FLORES KRUGER PATRICIA FRIDA	APODERADO	30/11/1972	10/04/2006	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Página 3 de 7

IDENTIDAD -09542368	URB. JAVIER PRADO CAL. ENRIQUE PASTOR 184	LIMA LIMA SAN BORJA	15 - -	-		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10318436	SALAZAR DIAZ HECTOR DARIO	APODERADO	14/09/1947	15/11/2013	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	URB. INDUSTRIAL SANTA RAQUEL AV. LOS INGENIEROS 158	LIMA LIMA ATE	15 - 5123370	hectorsd@molicom.com.pe		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10472250	REQUEJO MEGO MARCIANO	DIRECTOR GERENTE	01/07/1950	20/10/1994	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	CAL. BRAMMS 108	LIMA LIMA SAN BORJA	15 - 5123370	marcianorm@molicom.com.pe		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -16646399	ROJAS LINARES SEGUNDO ALFREDO	APODERADO	14/12/1966	24/02/2010	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	URB. FEDERICO VILLARREAL CAL. CHOTUNA 185	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	14 - 979653195	alfredorl@molicom.com.pe		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27685412	SEGURA REQUEJO DAVID	APODERADO	12/11/1973	09/03/2007	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	URB. RESIDENCIAL MONTERRICO JR. LOS ALMENDROS 120	LIMA LIMA LA MOLINA	15 - 5123370	davidsr@molicom.com.pe		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27751345	REQUEJO MEGO POMPEYO	PRESIDENTE DIREC.	25/04/1953	20/10/1994	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	AV. MARISCAL URETA 1340	CAJAMARCA JAEN JAEN	06 - 5123370	pompeyorm@molicom.com.pe		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40897632	SEGURA REQUEJO HENRY	APODERADO	05/03/1981	17/08/2011	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	URB. RESIDENCIAL MONTERRICO JR. LOS ALMENDROS 120	LIMA LIMA LA MOLINA	15 - 5123370	henrysr@molicom.com.pe		
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41164300	RIVERA OJEDA MARIO MAYKELL	APODERADO	30/11/1981	25/04/2014	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	Z.I. PARQUE INDUSTRIAL PJ. MARTINELLY 203	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	04 - -	marioro@molicom.com.pe		
	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	

Tipo y Número de Documento	REQUEJO HERNANDEZ POMPEYO	APODERADO	17/02/1984	26/08/2014	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42258888	Dirección URB. CASTILLA CAL. HENRY LEWER 252	Ubigeo LIMA LIMA SAN BORJA	Teléfono 15 - 5123370	Correo pompeyorh@molicom.com.pe	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27703584	MEGO DE REQUEJO MAXIMINA	DIRECTORES	16/10/1929	20/10/1994	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	1 - 5123370		-	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09999381	REQUEJO ASTOCHADO MIGUEL ANGEL	DIRECTORES	26/04/1974	01/01/2004	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---		-	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10472250	REQUEJO MEGO MARCIANO	DIRECTORES	01/07/1950	05/12/1994	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	1 - 5123370		-	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27751345	REQUEJO MEGO POMPEYO	DIRECTORES	25/04/1953	05/12/1994	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	1 - 5123370		-	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08211288	REQUEJO MEGO TIMOTEO	DIRECTORES	14/01/1962	01/01/2004	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---		-	

Tipo y Nro.Doc. DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27685412	Apellidos y Nombres SEGURA REQUEJO DAVID Dirección	Vinculo DIRECTORES Ubigeo ---	Fecha de Nacimiento 12/11/1973 Teléfono ---	Fecha Desde 01/01/2004	Residencia -	Porcentaje -
Tipo y Nro.Doc. DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27703584	Apellidos y Nombres MEGO DE REQUEJO MAXIMINA Dirección	Vinculo SOCIO Ubigeo ---	Fecha de Nacimiento 16/10/1929 Teléfono ---	Fecha Desde 20/10/1994	Residencia -	Porcentaje 0.760000000
Tipo y Nro.Doc. DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10472250	Apellidos y Nombres REQUEJO MEGO MARCIANO Dirección	Vinculo SOCIO Ubigeo ---	Fecha de Nacimiento 01/07/1950 Teléfono ---	Fecha Desde 21/10/1994	Residencia -	Porcentaje 49.620000000
Tipo y Nro.Doc. DOC. NACIONAL	Apellidos y Nombres REQUEJO MEGO POMPEYO Dirección	Vinculo SOCIO Ubigeo ---	Fecha de Nacimiento 25/04/1953 Teléfono ---	Fecha Desde 29/12/2006	Residencia -	Porcentaje 49.620000000

<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-ti-itmoddatruc/mruc007Alias>

22/03/2016

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Página 5 de 7

DE IDENTIDAD -27751345	Dirección	Ubigeo ---	Teléfono ---	Correo -
------------------------------	------------------	----------------------	------------------------	--------------------

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0089	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LURIGANCHO	CAL. ARCHIPIELAGO MZA. B LOTE. 24 URB. LA CAPITANA	ACUM. LTES. 22 AL 26	ALQUILADO
0097	DEPOSITO	DEPOSITO ALMACE	SAN MARTIN BELLAVISTA BELLAVISTA	JR. MALECON NRO. 171	1ER PISO	PROPIO
0007	SUCURSAL	007	CAJAMARCA JAEN JAEN	AV. MESONES MURO NRO. 1830	-	PROPIO
0077	DEPOSITO	-	PIURA PAITA PAITA	CAR. PAITA SULLANA KM. 5 Z.I. ZONA INDUSTRIAL TABLAZO	PQUE. INDUSTRIAL EL TABLAZO II ETAPA	OTROS.
0075	DEPOSITO	DEPOSITO	ICA PISCO PISCO	CAL. MUELLE NRO. 450	PISCO PLAYA	OTROS.
0050	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN IGNACIO SAN JOSE DE LOURDES	AV. SAN FRANCISCO NRO. 0017 CAS. PUERTO CHINCHIPE	-	ALQUILADO
0042	DEPOSITO	0042	SAN MARTIN RIOJA NUEVA CAJAMARCA	CAR. FERNANDO BELAUNDE TERRY KM. 443 CAS. LA UNION	-	PROPIO
0094	DEPOSITO	DEPOSITO	SAN MARTIN BELLAVISTA BELLAVISTA	JR. MALECON NRO. 171	PRIMER PISO	PROPIO
0066	SUCURSAL	-	LA LIBERTAD CHEPEN CHEPEN	AV. EZEQUIEL GONZALES CACEDA NRO. 440	-	ALQUILADO
0028	SUCURSAL	0028	CAJAMARCA JAEN JAEN	AV. MESONES MURO NRO. 1835 P.J. NUEVO HORIZONTE	-	PROPIO
0005	SUCURSAL	005	CAJAMARCA JAEN JAEN	AV. BOLIVAR NRO. 1565	-	ALQUILADO

0031	DEPOSITO	DEPOSITO	LA LIBERTAD TRUJILLO MOCHE	CAR. INDUSTRIAL KM. 1	SECTOR BARRIO NUEVO	OTROS.
0009	SUCURSAL	009	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	AV. SALAVERRY NRO. 482 URB. PATAZCA	-	ALQUILADO
0096	DEPOSITO	DEPOSITO ALMACE	CAJAMARCA SAN IGNACIO TABACONAS	AV. SAN JUAN BAUTISTA NRO. 366 C.P. CHURUYACU	CENTRO POBLADO DE CHURUYACU	PROPIO
0051	DEPOSITO	DEPOSITO	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	CAR. PANAMERICANA NORTE NRO. 1031 P.J. LUIS ALBERTO SANCHEZ	ANTES DEL GRIFO NOR ORIENTE	ALQUILADO
0039	SUCURSAL	039	AREQUIPA ISLAY ISLAY	CAR. AREQUIPA MATARANI KM. 53.4 URB. ALTO MATARANI	-	OTROS.
0002	SUCURSAL	SUCURSAL	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	AV. AUGUSTO B. LEGUIA NRO. 1015 URB. SAN LORENZO	-	PROPIO
0043	SUCURSAL	-	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	AV. SALAVERRY NRO. 480 URB. PATAZCA	-	ALQUILADO
0049	L. COMERCIAL	0049	SAN MARTIN SAN MARTIN TARAPOTO	JR. CABO ALBERTO LEVEAU NRO. 331	-	ALQUILADO
0079	DEPOSITO	-		AV. ZARUMILLA NRO. 452	-	ALQUILADO

<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-ti-itmoddatruc/mruc007Alias>

22/03/2016

Datos de Ficha RUC - CIR (Constancia de Información Registrada)

Página 6 de 7

0037	DEPOSITO	037	CAJAMARCA SAN IGNACIO SAN IGNACIO	LIMA LIMA ATE	AV. LOS FRUTALES NRO. 333 URB. LOS ARTESANOS	-	OTROS.
0026	DEPOSITO	026	PIURA PIURA PIURA	PIURA PIURA	AV. PROLONG.SANCHEZ CERRO NRO. 2852 Z.I. II	--	ALQUILADO
0004	SUCURSAL	004	CAJAMARCA JAEN JAEN	CAJAMARCA JAEN JAEN	AV. MESONES MURO NRO. 1830 P.J. NUEVO HORIZONTE	-	PROPIO
0011	SUCURSAL	011	CAJAMARCA JAEN JAEN	CAJAMARCA JAEN JAEN	AV. MESONES MURO NRO. 1835	-	PROPIO
0025	DEPOSITO	025	LIMA LIMA LURIGANCHO	LIMA LIMA LURIGANCHO	CAL. LAS MIMOSAS MZA. G-1 LOTE. 33 URB. LA CAPITANA	-	ALQUILADO
0057	DEPOSITO	-	SAN MARTIN SAN MARTIN TARAPOTO	SAN MARTIN SAN MARTIN TARAPOTO	JR. JORGE CHAVEZ NRO. 1061	-	ALQUILADO
0098	DEPOSITO	DEPOSITO ALMACEN	PIURA PAITA PAITA	PIURA PAITA PAITA	MZA. X LOTE. 1B Z.I. II	CARR. PAITA SULLANA KM 1	ALQUILADO
0040	SUCURSAL	040	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	PJ. MARTINETTY NRO. 203 Z.I. PARQUE INDUSTRIAL	-	OTROS.
0073	DEPOSITO	-	CAJAMARCA JAEN POMAHUACA	CAJAMARCA JAEN POMAHUACA	AV. JAEN NRO. S/N ---- C. POBLADO PALO BLANCO	A ESPALDA DEL CENTRO DE SALUD PALO BLANC	PROPIO
0027	SUCURSAL	027	LIMA LIMA ATE	LIMA LIMA ATE	AV. LOS INGENIEROS NRO. 154 URB. SANTA RAQUEL	-	ALQUILADO

0023	DEPOSITO	023	SAN MARTIN RIOJA PARDO MIGUEL	CAR. FERNANDO BELAUNDE TERRY KM. 415 CAS. PIONEROS ALTO	-	PROPIO
0024	DEPOSITO	024	LIMA LIMA LURIGANCHO CAJAMARCA	CAL. ARCHIPIELAGO MZA. C LOTE. 12 URB. LA CAPITANA	-	ALQUILADO
0013	DEPOSITO	013	SAN IGNACIO SAN IGNACIO	AV. ZARUMILLA NRO. 458	-	ALQUILADO
0020	DEPOSITO	020	AMAZONAS UTCUBAMBA BAGUA GRANDE	AV. CHACHAPOYAS NRO. 2960	-	ALQUILADO
0033	DEPOSITO	033	SAN MARTIN SAN MARTIN LA BANDA DE SHILCAYO	AV. VIA DE EVITAMIENTO NRO. C-24	-	PROPIO
0012	SUCURSAL	012	SAN MARTIN MOYOBAMBA MOYOBAMBA	CAR. FERNANDO BELAUNDE TERRY KM. 491	PERLA DE INDAÑE	PROPIO
0046	SUCURSAL	.	AMAZONAS UTCUBAMBA LONJA GRANDE	JR. 28 DE JULIO NRO. S/N	SALIDA A CAMPO REDONDO	ALQUILADO
0058	DEPOSITO	DEPOSITO	CAJAMARCA SAN IGNACIO CHIRINOS	JR. MARISCAL CASTILLA NRO. S/N	CDRA 3 AL COSTADO DEL CENTRO DE SALUD	PROPIO
0068	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN IGNACIO LA COIPA	CAL. COMERCIO NRO. S N CAS. BARRO NEGRO	FUENTE CAMPO DEPORTIVO LOLO FERNANDEZ	PROPIO

0081	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN IGNACIO SAN IGNACIO	AV. ZARUMILLA NRO. 460	-	ALQUILADO
0071	SUCURSAL	-	LIMA LIMA ATE	AV. NICOLAS AYLLON MZA. X LOTE. 15 --- - PARQUE IND. EL ASESOR	-	ALQUILADO
0080	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN IGNACIO SAN IGNACIO	AV. ZARUMILLA NRO. 454	-	ALQUILADO

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:22/03/2016
Hora:11:06

3.- Solicitud para la realización de la investigación de la empresa:

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TESIS DE PREGRADO

Sr.:

Jimmy Sanchez Pérez.

Jefe de Planta de la empresa Comercio & Cía. S.A.

Nosotros, Jimmy Mío Carrasco, identificado con DNI Nro. 42495775 y Mersi Gaby Cubas Castillo, identificado con DNI Nro. 70768968, alumnos de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, deseando realizar mi TESIS DE PREGRADO, siendo requisito indispensable para la obtención del título universitario, razón por la cual recurro a su digno despacho para solicitar su autorización para la realización de la misma.

El proyecto de tesis trata sobre Analizar el Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa que usted representa.

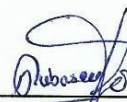
Desde ya muy agradecidos por el tiempo concedido, reciba nuestros más sinceros saludos.

22 de Febrero del 2,016

Atentamente.



Jimmy Mío Carrasco



Mersi Gaby Cubas Castillo



COMERCIO & CIA. S.A.
Jimmy Sanchez Pérez

4.- Juicios de experto:

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

I. TÍTULO DEL PROYECTO

“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016”

1. Nombre del experto: C.P.C. Doris Filor Sánchez Torres
2. Nombre del Instrumento: Cuestionario.
3. Propósito: Realizar una análisis del Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Comercio & Cía. S. A. de Jaén – 2016.
4. Unidades de análisis: Colaboradores de la Empresa Comercio & Cía. S.A. de la ciudad de Jaén – Cajamarca - 2016.
5. Duración: 30 minutos.
6. Muestra: Comprende 82 Colaboradores.

Descripción de Instrumento: Consiste en una lista de interrogantes que tiene por finalidad identificar la forma de control interno para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa.
7. Responsable: Br. Jimmy Mío Carrasco.
Br. Mersi Gaby Cubas Castillo.

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Redacción clara y precisa.
 - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIONES	
								Redacción Clara y Precisa		Tiene coherencia con la Variable		Tiene coherencia con la Dimensión		Tiene coherencia con el Indicador			
				1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CONTROL INTERNO	CONTROL GERENCIAL	Autorización	1. ¿Existe la autorización de un directivo antes de realizar alguna actividad dentro de la empresa?					X		X		X		X			
		Separación de Funciones	2. ¿Existe una adecuada separación de funciones en su empresa?					X		X			X	X			
	CONTROL LOGISTICO	Control de Stock Físico	3. ¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de las existencias?					X		X		X		X			
			4. ¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de los suministros?					X		X		X		X			
	CONTROL HUMANO	Recurso Humano	5. ¿Existe procesos de selección, inducción y capacitación al personal?					X		X		X		X			
			6. ¿Existe rotación de personal en la empresa?					X		X		X		X			
	CONTROL FINANCIERO	Finanzas	7. ¿Existen controles para las operaciones y transacciones bancarias?					X		X		X		X			
	SUPERVISION	Actividades de Monitoreo	8. ¿Existe alguien que supervisa su trabajo?					X		X		X		X			
		Actividades de Resultados	9. ¿Se realizan arqueo inopinados y frecuentes a los fondos de caja?					X		X			X	X			
			10. ¿se registran correctamente los documentos?					X			X	X		X			

GESTION ADMINISTRATIVA		Reporte de Deficiencias	11. ¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?					X		X		X		X				
		Identificación de Riesgos	12. ¿Los riesgos que se presentan son identificados oportunamente?					X		X		X		X				
	PLANEACION	Toma de Decisiones	13. ¿Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones?					X		X			X		X			
		Elaboración de Planes	14. ¿Están definidos los planes de trabajo para tu departamento?					X		X			X		X			
		Administración Estratégica	15. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico, con un departamento de planificación?					X		X			X		X			
	ORGANIZACIÓN	Diseño Organizacional	16. ¿Existen manual de funciones y procedimientos?					X			X	X		X				
		Comunicación	17. ¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas adecuadas dentro de la entidad?					X			X	X		X				
		Tecnología	18. ¿Se dispone de los sistemas de información adecuados para los diferentes departamentos de la empresa?					X			X	X		X				
	DIRECCION	Comportamiento Organizacional	19. ¿Existe objetivos específicos para tu departamento?					X		X		X		X				

	Equipo de Trabajo	20. ¿Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo en la empresa?					X			X	X		X		
	Motivación	21. ¿Está satisfecho en su trabajo, recibe capacitaciones por parte de la empresa?					X			X	X		X		
CONTROL	Evaluación de Desempeño Real	22. ¿Existen indicadores de rendimiento dentro de la empresa?					X		X		X		X		
	Medidas de Control Administrativa	23. ¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas para su departamento?					X		X		X		X		
COSTOS	Control De Costos y Gastos	24. ¿Se elabora el presupuesto de costos y gastos?					X		X		X		X		
MERCADEO	Precio de Compra_Venta	25. ¿Se realizan estudios de mercadeo para establecer los precios de compra-venta según el producto?					X		X		X		X		
	Clientes	26. ¿Se identifica a los clientes potenciales, se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin que sigan comprando nuestro producto?					X		X		X		X		

8. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Este instrumento puede ser aplicado.

Chiclayo, 03, MARZO del 2016

C.P.C. Doris Flor Sánchez Torres
Mat. N° 04-3199

FIRMA

D.N.I. N° 43414245

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

I. TÍTULO DEL PROYECTO

"ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016"

1. Nombre del experto: ECON. JUAN RAMON PECSEN Q.
2. Nombre del Instrumento: Cuestionario.
3. Propósito: Realizar una análisis del Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Comercio & Cía. S. A. de Jaén – 2016.
4. Unidades de análisis: Colaboradores de la Empresa Comercio & Cía. S.A. de la ciudad de Jaén – Cajamarca - 2016.
5. Duración: 30 minutos.
6. Muestra: Comprende 82 Colaboradores.

Descripción de Instrumento: Consiste en una lista de interrogantes que tiene por finalidad identificar la forma de control interno para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa.
7. Responsable: Br. Jimmy Mío Carrasco.
Br. Mersi Gaby Cubas Castillo.

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Redacción clara y precisa.
 - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIONES
								Redacción Clara y Precisa		Tiene coherencia con la Variable		Tiene coherencia con la Dimensión		Tiene coherencia con el Indicador		
				1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CONTROL INTERNO	CONTROL GERENCIAL	Autorización	1. ¿Existe la autorización de un directivo antes de realizar alguna actividad dentro de la empresa?					X		X		X		X		
		Separación de Funciones	2. ¿Existe una adecuada separación de funciones en su empresa?					X		X		X		X		
	CONTROL LOGISTICO	Control de Stock Físico	3. ¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de las existencias?					X		X		X		X		
			4. ¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de los suministros?					X		X		X		X		
	CONTROL HUMANO	Recurso Humano	5. ¿Existe procesos de selección, inducción y capacitación al personal?					X		X		X		X		
			6. ¿Existe rotación de personal en la empresa?					X		X		X		X		
	CONTROL FINANCIERO	Finanzas	7. ¿Existen controles para las operaciones y transacciones bancarias?					X		X		X		X		
	SUPERVISION	Actividades de Monitoreo	8. ¿Existe alguien que supervisa su trabajo?					X		X		X		X		
		Actividades de Resultados	9. ¿Se realizan arquezos inopinados y frecuentes a los fondos de caja?					X		X		X			X	
			10. ¿se registran correctamente los documentos?					X		X		X		X		


GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION	Reporte de Deficiencias	11. ¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?						X		X		X		X			
		Identificación de Riesgos	12. ¿Los riesgos que se presentan son identificados oportunamente?						X		X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	Toma de Decisiones	13. ¿Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones?						X			X	X		X			
		Elaboración de Planes	14. ¿Están definidos los planes de trabajo para tu departamento?						X		X		X		X			
		Administración Estratégica	15. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico, con un departamento de planificación?						X		X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	Diseño Organizacional	16. ¿Existen manual de funciones y procedimientos?						X			X	X		X			
		Comunicación	17. ¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas adecuadas dentro de la entidad?						X		X		X		X			
		Tecnología	18. ¿Se dispone de los sistemas de información adecuados para los diferentes departamentos de la empresa?						X		X			X	X			
	DIRECCION	Comportamiento Organizacional	19. ¿Existe objetivos específicos para tu departamento?						X		X		X		X			

	Equipo de Trabajo	20. ¿Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo en la empresa?						X		X			X	X			
	Motivación	21. ¿Está satisfecho en su trabajo, recibe capacitaciones por parte de la empresa?						X		X			X		X		
CONTROL	Evaluación de Desempeño Real	22. ¿Existen indicadores de rendimiento dentro de la empresa?						X		X			X		X		
	Medidas de Control Administrativa	23. ¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas para su departamento?						X		X			X		X		
COSTOS	Control De Costos Y Gastos	24. ¿Se elabora el presupuesto de costos y gastos?						X		X			X		X		
MERCADEO	Precio de Compra_Venta	25. ¿Se realizan estudios de mercadeo para establecer los precios de compra-venta según el producto?						X		X			X		X		
	Clientes	26. ¿Se identifica a los clientes potenciales, se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin que sigan comprando nuestro producto?						X		X			X		X		

8. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Chiclayo, 05 MARZO del 2016



FIRMA
D.N.I. N° 16468423
ECON. JUAN RAMÓN PECSÉN Q

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

I. TÍTULO DEL PROYECTO

“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA 2,016”

1. Nombre del experto: JULIO A. RABINOS RUIFASO
2. Nombre del Instrumento: Cuestionario.
3. Propósito: Realizar una análisis del Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Comercio & Cía. S. A. de Jaén – 2016.
4. Unidades de análisis: Colaboradores de la Empresa Comercio & Cía. S.A. de la ciudad de Jaén – Cajamarca - 2016.
5. Duración: 30 minutos.
6. Muestra: Comprende 82 Colaboradores.

Descripción de Instrumento: Consiste en una lista de interrogantes que tiene por finalidad identificar la forma de control interno para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa.

7. Responsable: Br. Jimmy Mío Carrasco.
Br. Mersi Gaby Cubas Castillo.

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Redacción clara y precisa.
 - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIONES
				1	2	3	4	Redacción Clara y Precisa		Tiene coherencia con la Variable		Tiene coherencia con la Dimensión		Tiene coherencia con el Indicador		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CONTROL INTERNO	CONTROL GERENCIAL	Autorización	1. ¿Existe la autorización de un directivo antes de realizar alguna actividad dentro de la empresa?					X		X		X		X		
		Separación de Funciones	2. ¿Existe una adecuada separación de funciones en su empresa?					X		X		X		X		
	CONTROL LOGISTICO	Control de Stock Físico	3. ¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de las existencias?					X		X		X		X		
			4. ¿Se mantiene un correcto registro de las entradas y salidas de los suministros?						X	X		X		X		
	CONTROL HUMANO	Recurso Humano	5. ¿Existe procesos de selección, inducción y capacitación al personal?					X		X		X		X		
			6. ¿Existe rotación de personal en la empresa?					X		X		X		X		
	CONTROL FINANCIERO	Finanzas	7. ¿Existen controles para las operaciones y transacciones bancarias?					X		X		X			X	
	SUPERVISION	Actividades de Monitoreo	8. ¿Existe alguien que supervisa su trabajo?					X		X		X		X		
		Actividades de Resultados	9. ¿Se realizan arqueos inopinados y frecuentes a los fondos de caja?					X		X		X		X		
			10. ¿se registran correctamente los documentos?					X		X		X		X		

GESTION ADMINISTRATIVA	Reporte de Deficiencias	11. ¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?						X					X	X			X			
		Identificación de Riesgos	12. ¿Los riesgos que se presentan son identificados oportunamente?					X		X				X	X					
	PLANEACION	Toma de Decisiones	13. ¿Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas en el proceso de toma de decisiones?					X		X				X	X					
		Elaboración de Planes	14. ¿Están definidos los planes de trabajo para tu departamento?					X		X				X	X					
		Administración Estratégica	15. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico, con un departamento de planificación?					X		X				X	X			X		
	ORGANIZACIÓN	Diseño Organizacional	16. ¿Existen manual de funciones y procedimientos?					X		X				X	X					
		Comunicación	17. ¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas adecuadas dentro de la entidad?					X		X				X	X					
		Tecnología	18. ¿Se dispone de los sistemas de información adecuados para los diferentes departamentos de la empresa?					X		X				X	X					
	DIRECCION	Comportamiento Organizacional	19. ¿Existe objetivos específicos para tu departamento?					X		X			X	X						

	Equipo de Trabajo	20. ¿Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo en la empresa?						X			X	X		X		
	Motivación	21. ¿Está satisfecho en su trabajo, recibe capacitaciones por parte de la empresa?						X		X		X		X		
CONTROL	Evaluación de Desempeño Real	22. ¿Existen indicadores de rendimiento dentro de la empresa?						X		X		X		X		
	Medidas de Control Administrativa	23. ¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas para su departamento?						X		X		X			X	
COSTOS	Control De Costos y Gastos	24. ¿Se elabora el presupuesto de costos y gastos?						X		X		X		X		
MERCADERO	Precio de Compra_Venta	25. ¿Se realizan estudios de mercadeo para establecer los precios de compra-venta según el producto?						X		X		X		X		
	Clientes	26. ¿Se identifica a los clientes potenciales, se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin que sigan comprando nuestro producto?						X		X		X		X		

8. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO SE
HA ELABORADO

Chiclayo, ...08..., ...MARZO..... del 2016



CPC. JULIO A. RABINES RUFFASTO
Mat. 04-1595

FIRMA

D.N.I. N° 27715152

5.- Acta de aprobación de originalidad de la tesis:

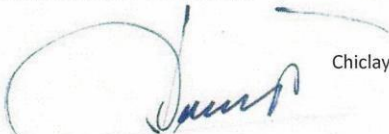
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**, docente de la Escuela Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar vallejo Chiclayo; Asesor y revisor de la tesis titulada:

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA
2,016”.**

Del **Bachiller MÍO CARRASCO, JIMMY**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **9%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Chiclayo, 28 de noviembre 2018.

.....
HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC
DNI: 16734957

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

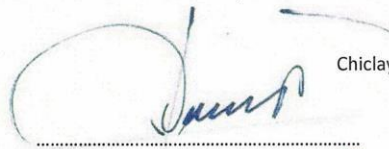
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo **HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**, docente de la Escuela Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar vallejo Chiclayo; Asesor y revisor de la tesis titulada:

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA COMERCIO & CÍA. S.A., EN JAEN - CAJAMARCA
2,016”.**

Del **Bachiller CUBAS CASTILLO, MERSI GABY**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **9%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Chiclayo, 28 de noviembre 2018.

~~HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO~~
 DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC
 DNI: 16734957

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo JIMLY HUO CARRASCO, identificado con DNI N° 42495775, egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIO & CIA S.A. EN SAEU - CAJAMARCA 2016" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 42495775

FECHA: 30 de ABRIL del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo Cubas Castillo Mersi Gaby identificado con DNI, N° 70768968,
egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Análisis del Sistema de Control Interno para
Contribuir a la Gestión Administrativa de la
Empresa Comercio S.A. S.A. en Jaén - Cajamarca
2016"

....."; en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 70768968

FECHA: 30 de Abril del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MIO CARRASCO JIMMY

INFORME TÍTULADO:

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA EMPRESA COMERCIO & CIA S.A EN JAEN-CAJAMARCA 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 25703/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CHICLAYO
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
CUBAS CASTILLO MERCI GABY

INFORME TÍTULADO:

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA EMPRESA COMERCIO & CIA S.A EN JAEN-CAJAMARCA 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 25/03/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

The image shows a circular stamp from the 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN' of 'UCV CHICLAYO'. The stamp contains the university's logo and the text 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN', 'UCV CHICLAYO', and 'CHICLAYO'. A handwritten signature is written over the stamp. Below the stamp and signature is a horizontal line, and underneath that line is the text 'FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN'.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN