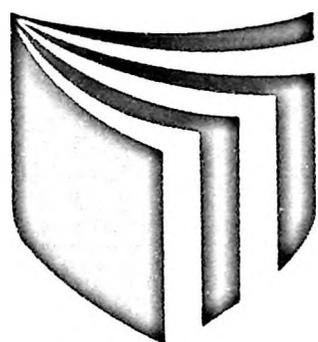


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

DIANA CAROLINA PAZ JUÁREZ

ASESORES

MBA. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO

CPCC. MAURO ANTÓN NUNURA

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del Artículo N° 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el Grado de Contador Público:

Someto a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC

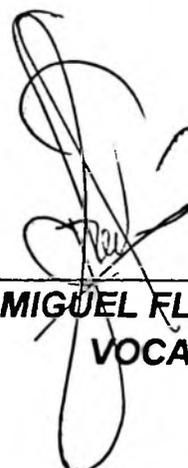
Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradezco anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



MBA. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO
PRESIDENTE



CPCC. MAURO ANTÓN NUNURA
SECRETARIO



CPCC. LUIS MIGUEL FLOREANO BENITES
VOCAL

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo infinitamente
A Dios que me ha dado la vida y fortaleza
para terminar este proyecto de investigación,
A mi Familia por estar ahí cuando más los
necesité; en especial a mi madre por su
confianza y apoyo incondicional.

A mi novio Johny Martínez por su gran amor
y cariño, sobre todo por apoyarme en los
momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud, está dirigida a los docentes de la Universidad César Vallejo quienes me han brindado siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos; especialmente agradezco al profesor Luis Gerardo Gómez Jacinto y al asesor Mauro Antón Nunura, por haberme ayudado en el desarrollo de la investigación.

A mis amigos por su sincera amistad y aprecio, en especial a Martina Orozco y a su madre por el gran apoyo brindado.

Al personal de la empresa Zaragoza Cargo SAC, por la oportunidad y confianza ofrecida, en especial a mi madrina Milagros Martínez Terreros.

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo principal de determinar los problemas que ocasiona la falta de un Sistema de Control Interno en la gestión de los recursos en la empresa Zaragoza Cargo S.A.C actualmente, y a la vez proponer un Sistema de Control Interno para la gestión de los recursos en la empresa. Para alcanzar este objetivo fue necesario desarrollar y alcanzar los objetivos planteados en la investigación, entre los cuales se encuentran: analizar la situación económica y financiera de la empresa, realizar un diagnóstico del control interno en ésta e identificar las ineficiencias en sus operaciones y proponer políticas con la finalidad de administrar adecuadamente las funciones de los recursos humanos en la empresa. Pues, un sistema de control interno es un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la administración de las empresas, permitiendo la evaluación de los métodos y procesos administrativos con el objeto de comprobar que la información financiera obtenida sea la correcta y segura, para que la misma sea utilizada por las personas que internamente deben tomar decisiones para el logro de los objetivos de la empresa. Asimismo, el trabajo corresponde a un diseño e investigación no experimental, descriptiva, no correlacional y transversal, en la cual se trabajó con el 100% de la población. Para la investigación se planteó utilizar como técnica, entrevistas a los trabajadores de Zaragoza Cargo SAC, obteniendo como resultado que la empresa actualmente no cuenta con un sistema de control, lo que conlleva a obtener un funcionamiento deficiente en forma general, por lo tanto requiere de la implementación de un sistema de control interno que favorezca al crecimiento económico y financiero, proporcionando a la vez información adecuada para la toma de decisiones; también se concluye que la empresa carece de una buena administración, planificación y control de sus gastos operativos.

ABSTRACT

This study was conducted with the primary aim of identifying problems caused by the lack of an Internal Control System in the management of resources in the company currently Zaragoza Cargo SAC, while proposing an Internal Control System to manage resources in the company. To achieve this objective it was necessary to develop and achieve the goals outlined in the research, among which are: analyze the economic and financial situation of the company, making a diagnosis of internal control in this and identify inefficiencies in their operations and propose policies in order to properly manage human resources functions within the company. Well, a system of internal control is an effective means for making decisions in the management control of companies, allowing the evaluation of methods and administrative processes in order to ensure that the financial information collected is correct and safe, so that it is used internally by the people who must make decisions to achieve the objectives of the company. Furthermore, this work corresponds to a non-experimental design and research, descriptive, non-correlational and transversal, in which we worked with 100% of the population. For the research was the use as a technique, interviews with workers in Zaragoza Cargo SAC, the result being that the company does not currently have a system of control, leading to obtain a malfunction in general, therefore requires implementing an internal control system that favors the economic and financial growth, while providing adequate information for decision making, also concludes that the company lacks good management, planning and control of operating expenses.

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
 CAPÍTULO I LINEAMIENTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	3
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	3
1.3.1 HIPÓTESIS.....	3
1.3.1.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	3
1.3.1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y EMPÍRICA DE LA HIPÓTESIS.....	4
1.3.2 VARIABLES – INDICADORES.....	4
1.3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	4
1.3.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	4
1.3.2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.....	5
1.3.2.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	6
1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1 TIPO DE DISEÑO.....	7
1.4.2 POBLACIÓN – MUESTRA.....	7
1.4.3 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES.....	7
1.4.3.1 ENTREVISTAS.....	7
1.4.3.2 FORMA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	8
1.4.3.3 METODOLOGÍA.....	8

CAPÍTULO II SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

2.1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	11
2.1.1	CONCEPTOS GENERALES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	11
2.1.2	OBJETIVOS E IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	18
2.1.2.1	OBJETIVOS DEL SCI	18
2.1.2.2	IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	25
2.1.3	CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	31
2.1.4	COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	39
2.2	TEORÍA DE LA EMPRESA.....	52
2.2.1	DEFINICIÓN DE LA EMPRESA.....	52
2.2.2	CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA	58
2.2.3	IMPORTANCIA DE LA EMPRESA	68
2.2.4	CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.....	73

CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC

3.1	CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC.	80
3.1.1	ACTIVIDAD ECONÓMICA	80
3.1.2	BREVE HISTORIA	81
3.1.3	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	82
3.1.4	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	85
3.1.5	DISEÑO CORPORATIVO	86
3.1.5.1	VISIÓN.....	86
3.1.5.2	MISIÓN	87
3.1.5.3	ESTRATEGIAS Y VALORES DE LA ENTIDAD	87
3.1.6	ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO	88
3.1.6.1	EVOLUCIÓN DE LAS CIFRAS ECONÓMICAS.....	88
3.1.6.2	ANÁLISIS VERTICAL.....	96
3.1.6.2.1	BALANCE GENERAL.....	96
3.1.6.2.2	ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS.....	98
3.1.6.3	ANÁLISIS DE RATIOS	100
3.2	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC.	103

CAPÍTULO IV CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.1	PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	113
4.2	ANÁLISIS DE LAS VARIABLES.....	115
4.2.1	CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.....	115
4.2.2	SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	118
4.2.3	PLANIFICACIÓN.....	121

4.2.4	ADMINISTRACIÓN	128
4.2.5	CONTROL DE LOS GASTOS OPERATIVOS	137
4.3	RESULTADOS OBTENIDOS	140

CAPÍTULO V PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA

ZARAGOZA CARGO SAC

5.1	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO	144
5.1.1	MISIÓN DE LA EMPRESA.....	144
5.1.2	VALORES PROPUESTOS PARA LA EMPRESA	145
5.1.3	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS PROPUESTAS	146
5.1.3.1	OBJETIVOS PROPUESTOS:	146
5.1.3.2	ESTRATEGIAS PROPUESTAS.....	147
5.1.4	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA	148
5.1.5	ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO.....	149
5.1.6	POLÍTICAS PROPUESTAS.....	154
5.2	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA.....	158
5.2.1	POLÍTICAS DEL ÁREA DE VENTAS	15960
5.2.1.1	DOCUMENTACIÓN EN UN EJERCICIO DE VENTAS DE LA EMPRESA.....	161
5.3	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZAS EN LA EMPRESA.....	164
CONCLUSIONES.....		167
RECOMENDACIONES.....		170
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		173
ANEXOS		178

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA	148
CUADRO N° 02: FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA EL PROCESO DE VENTAS	159
CUADRO N° 03: FLUJOGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO DE COBRANZAS	165

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS	88
GRÁFICO N° 02: EVOLUCIÓN DE LOS PASIVOS	90
GRÁFICO N° 03: EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO	91
GRÁFICO N° 04: EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS.....	92
GRÁFICO N° 05: EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD OPERATIVA	93
GRÁFICO N° 06: EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD NETA	94
GRÁFICO N° 07: SEXO DE LOS TRABAJADORES.....	116
GRÁFICO N° 08: NIVEL DE ESTUDIOS	116
GRÁFICO N° 09: CONDICIÓN LABORAL	117
GRÁFICO N° 10: ¿USTED PERCIBE QUE LA EMPRESA TIENE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO?	118
GRÁFICO N° 11: ¿EN EL ÁREA DONDE USTED SE DESEMPEÑA CREE QUE DEBE IMPLEMENTARSE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO?	118
GRÁFICO N° 12: ¿EN EL ÁREA DONDE USTED SE DESEMPEÑA SE PRESENTAN PROBLEMAS CONSTANTEMENTE RELACIONADOS CON SU TRABAJO?	119
GRÁFICO N° 13: ¿USTED ESTARÍA DE ACUERDO CON QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO?	120
GRÁFICO N° 14: ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON QUE SU TRABAJO SEA POCO CONTROLADO POR LA EMPRESA?	120
GRÁFICO N° 15: ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL AMBIENTE DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA ZÁRAGOZA CARGO SAC?	121
GRÁFICO N° 16: ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED QUE ES LA COMUNICACIÓN DE LOS OBJETIVOS EN LA EMPRESA?.....	122
GRÁFICO N° 17: ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED QUE ES LA COMUNICACIÓN DE SUS PLANES DE TRABAJO POR PARTE DE LA EMPRESA?	122
GRÁFICO N° 18 : ¿USTED CÓMO CALIFICA LA PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA?	123
GRÁFICO N° 19: LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:.....	124
GRÁFICO N° 20: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS RECURSOS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO POR PARTE DE LA EMPRESA?	124
GRÁFICO N° 21: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ADQUISICIÓN DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS EN LA EMPRESA?	125

GRÁFICO N° 22: ¿SI LE SOLICITARAN SU COLABORACIÓN PARA IMPLEMENTAR LA PLANIFICACIÓN ADECUADA EN LA EMPRESA, PARTICIPARÍA?	126
GRÁFICO N° 23: ¿USTED PERCIBE QUE LA EMPRESA PLANIFICA LAS ACTIVIDADES QUE TIENEN RELACIÓN CON SU TRABAJO?.....	126
GRÁFICO N° 24: ¿CÓMO CALIFICA USTED LA PARTICIPACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FRENTE A LAS EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC?	128
GRÁFICO N° 25: ¿CÓMO CALIFICA USTED LA VALORACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE SU TRABAJO EN LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC?	128
GRÁFICO N° 26: ¿CÓMO CALIFICA USTED LA EVALUACIÓN DE SU TRABAJO EN LA EMPRESA?	129
GRÁFICO N° 27: ¿CÓMO CALIFICA USTED LA TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS EN LA EMPRESA?	130
GRÁFICO N° 28: ¿CÓMO CALIFICA USTED LA EVALUACIÓN DE SUS OPINIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA?	130
GRÁFICO N° 29: ¿CÓMO CALIFICA USTED EL DIÁLOGO GENERADO POR LA ADMINISTRACIÓN PARA SUS TRABAJADORES?.....	131
GRÁFICO N° 30: ¿CÓMO CALIFICA USTED QUE ES LA CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA?	132
GRÁFICO N° 31: ¿CÓMO ES LA RELACIÓN DE SU TRABAJO CON LAS OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA?	132
GRÁFICO N° 32: ¿CÓMO CALIFICA USTED LAS DECISIONES QUE TOMA LA ADMINISTRACIÓN FRENTE A LAS LABORES QUE SE REALIZAN EN LA EMPRESA?.....	133
GRÁFICO N° 33 : ¿CÓMO CALIFICA USTED EL REPORTE DE LAS DESVIACIONES O IRREGULARIDADES QUE SUCEDEN EN EL TRANCURSO DE SU TRABAJO?.....	134
GRÁFICO N° 34: ¿CÓMO CALIFICA USTED EL RECONOCIMIENTO DEL TIEMPO DE TRABAJO QUE APORTA DÍA A DÍA A LA EMPRESA?	134
GRÁFICO N° 35: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ZARAGOZA CARGO SAC?	135
GRÁFICO N° 36: ¿A MODO GENERAL COMO CALIFICA USTED LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA?	136
GRÁFICO N° 37: ¿CÓMO CALIFICA USTED EL CONTROL DE LOS GASTOS OPERATIVOS PARA EL REPARTO DE LAS MERCADERÍAS?	137
GRÁFICO N° 38: ¿CÓMO ES LA REACCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN RESPECTO AL REPORTE DE LOS GASTOS GENERADOS POR EL REPARTO DE LAS MERCADERÍAS?	138
GRÁFICO N° 39: EL EXCESO DE LOS GASTOS OPERATIVOS GENERA PÉRDIDAS PARA LA EMPRESA. ¿CÓMO CREE USTED QUE SE ESTÁN EJECUTANDO ESTOS GASTOS?	138
GRÁFICO N° 40: ¿QUÉ LE PARECE LA IDEA DE GENERAR UNA CULTURA DE AHORRO EN TODA LA EMPRESA?	139
GRÁFICO N° 41: ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA?	139

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN N° 01: VISIÓN DE ZARAGOZA CARGO SAC.....	86
IMAGEN N° 02: MISIÓN DE ZARAGOZA CARGO SAC.	87
IMAGEN N° 03: MISIÓN PROPUESTA PARA LA EMPRESA.....	144
IMAGEN N° 04: OBJETIVOS PROPUESTOS.....	146
IMAGEN N° 05: ESTRATEGIAS PROPUESTAS.....	147
IMAGEN N° 06: POLÍTICAS PROPUESTAS	154
IMAGEN N° 07: CARGO FIRMADO POR EL ALMACENERO	161
IMAGEN N° 08 : DOCUMENTACIÓN SOLICITADA AL PROVEEDOR	161
IMAGEN N° 09: EMISIÓN GUÍA DE REMISIÓN TRANSPORTISTA.....	162
IMAGEN N° 10: EMISIÓN DE FACTURA	163
IMAGEN N° 11: REGISTRO MANUAL DE COBRANZAS DIARIAS.....	164

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	6
TABLA N° 02: TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	8
TABLA N° 03: ESTRUCTURA ACCIONARIAL.....	85
TABLA N° 04: ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2007 - 2011	96
TABLA N° 05: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS 2007 - 2011	98
TABLA N° 06: ANÁLISIS DE RATIOS 2007 - 2011.....	100
TABLA N° 07: CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL SCI.....	103
TABLA N° 08: EVALUACION DEL AMBIENTE DE CONTROL EN LA EMPRESA.....	104
TABLA N° 09: EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA.....	106
TABLA N° 10: EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA	107
TABLA N° 11: EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	108
TABLA N° 12: EVALUACIÓN DE LA SUPERVISIÓN EN LA EMPRESA	110
TABLA N° 13: ATRIBUTOS DE LAS VARIABLES	114
TABLA N° 14: EDAD DE LOS TRABAJADORES	115