



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Diagnóstico del sistema de control interno para mejorar la
gestión administrativa en la empresa distribuciones G&A S.A.C.
Nuevo chimbote-2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTOR:

Karen Elizabeth Acuña Quispe (ORCID: 0000-0003-3026-7390)

ASESORA:

Dra. Mucha Paitan, Maribel Eulogia (ORCID: 0000-0002-5205-4786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

CHIMBOTE – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por la salud y la fortaleza de seguir adelante día a día.

A mis padres por su amor, ejemplo, cuidado y perseverancia.

A mi familia por su apoyo moral e incondicional.

Acuña Quispe k.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

A los trabajadores de la empresa Distribuciones G & A SAC por el permiso y la colaboración en el proceso de investigación.

A mi Asesora de tesis, por su tiempo compartido, guía y apoyo sostenido en el desarrollo y culminación de mi tesis.

Acuña Quispe k.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Índice de Abreviaturas	viii
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	22
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización Apriorística	22
3.3. Escenario de Estudio	23
3.4. Participantes	23
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	24
3.6. Procedimientos	25
3.7. Rigor Científico	25
3.8. Método de Análisis de Información	26
3.9. Aspectos Éticos	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	27
4.1. RESEÑA HISTORICA EMPRESA.....	27
4.2. VISION	27
4.3. MISION	27
4.4. ORGANIGRAMA DE EMPPPRESA	27

4.5. DETERMINANDO EL OBJETIVO ESPECIFICO	29
4.6. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES G&A S.A.C.....	40
III. CONCLUSIONES.....	62
I. RECOMENDACIONES.....	64
II. REFERENCIAS	65
III. ANEXO	69
<i>Anexo 1 Matriz de categorización apriorística</i>	<i>69</i>
<i>Anexo 2 Guía de observación.....</i>	<i>70</i>

Índice de Tablas

Tabla 5. <i>Matriz de categorización apriorística</i>	35
--	----

Índice de Figuras

<i>Figura 01: Estructura del Coso.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 02: Triangulacion.....</i>	<i>26</i>

Índice de Abreviaturas

AICPA:	Instituto Americano de Contables Públicos Certificados
CIA LTDA:	Compañía de responsabilidad limitada
COSO:	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)
MYPE:	Micro y Pequeña Empresa
RUC:	Registro Único del Contribuyente
S.A.C:	Sociedad anónima cerrada

RESUMEN

La investigación titulada **“Diagnóstico del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la Empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021”**, analiza el sistema de control interno que se emplea actualmente en la empresa y propone lineamientos para mejorar la gestión administrativa.

La investigación estuvo enmarcada en el tipo de investigación descriptiva con variante cualitativa- método caso

Los instrumentos que se ha utilizado fueron las fichas de observación, guía de entrevista que se obtuvo por el juicio de 3 expertos para reforzar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, en efecto se revelo que no se ha implementado correctamente el sistema de control interno, existen algunos instrumentos de gestión y procedimientos desactualizados.

De modo se llegó a la conclusión establecer que la administración de la empresa no tiene una idea clara de la importancia del control interno. por lo tanto, es necesario poder diseñar y estandarizar el sistema actual de la empresa para mejorar la gestión administrativa.

Sistema de control interno, Gestión Administrativa, Empresa

ABSTRACT

The research entitled “Diagnosis of the internal control system to improve administrative management in the Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021 ”, analyzes the internal control system currently used in the company and proposes guidelines to improve administrative management.

The research was framed in the type of descriptive research with qualitative variant - case method

The instruments used were the observation sheets, an interview guide that was obtained by the judgment of 3 experts to reinforce the validity and reliability of the results obtained. The investigation has established that the management of the company does not have a clear idea of the importance of internal control. Thus, it was concluded that the internal control system has not been implemented correctly, there are some outdated management instruments and procedures, therefore it is necessary to be able to design and standardize the company's current system to improve administrative management.

Internal control system, Administrative management, Business

I. INTRODUCCIÓN

Es primordial remarcar la importancia que tiene el aplicar un control interno real a cada una de las áreas de una empresa, de manera que se pueda tomar conciencia y entender que, gracias a la aplicación de herramientas como el control interno, es viable detectar y prevenir la presencia de riesgos, fraudes, robos que indudablemente resultan ser aspectos negativos para la organización, y que tarde o temprano conllevan a la al cierre o finalización de sus actividades. Henao, F. (2018).

En el continente europeo el control interno en la gestión administrativa, requiere una adecuada estructura de controles que ayuden a corregir las desviaciones en el logro de objetivos. En Latinoamérica se emplea para proyectar, establecer, y administrar el cumplimiento de las operaciones proporcionando seguridad razonable. Donde el 60% de las empresas privadas tiene ejecutando un sistema de control interno. (Mantilla, 2016). Asimismo, en el Perú la mayoría de microempresas no cuenta con un control interno. Los hechos más destacados que perturban a estas empresas son la informalidad por la falta de normas (MOF y de políticas y reglamentos).

El estudio se realizó en la empresa Distribuciones G&A S.A.C dedicada a la comercialización de bebidas y/o alimentos de primera necesidad al mayor y menor, que inició sus operaciones en el año 2004, se observan irregularidades en el sistema de Control Interno, a causa de la magnitud de productos que posee, presentando errores en el registro y control de mercadería. En consecuencia, la distribuidora necesita de un proceso efectivo para el control de la mercadería que ingresa al depósito, que ayudaría a corregir los problemas que habitualmente presentan; agotamiento de los productos generando caos al área de venta, malestar e inconformidad de los clientes, pérdidas de mercaderías que son detectados después de meses, en la que el almacenero o persona a cargo no realiza ningún sustento, especulando que podrían ser mercaderías dadas de bajas o por fallas. También se observó otras deficiencias como; desactualización de organigrama estructural y funcional, difusión de la misión, visión a toda la organización, la estandarización del manual de organización y funciones, falta de

políticas y procedimiento de selección de personal, desarrollo y competencia laboral, falta de control de arqueos de caja, supervisión y monitoreo permanente en el área de caja, ventas y almacén; carencia de políticas de control de procedimiento para el área de venta; lo que genera retrasos en la información financiera y reportes mensuales de ventas.

Este estudio intenta realizar el diagnóstico del contexto en la que vienen trabajando el control interno en la distribuidora tomando como modelo los lineamientos típicos por el Informe Coso. A causa de esta situación la investigación fue encaminada en poder establecer un Diagnóstico del sistema del control interno para mejorar la gestión administrativa en la organización que sirvió para conocer los problemas, carencias y errores del control interno. Se formuló el problema de investigación: ¿De qué manera el sistema de control interno puede mejorar la gestión administrativa de la empresa Distribuciones G&A S.A.C Nuevo Chimbote-2021?

Justificación Teórica, se buscó mediante el estudio teórico, la compilación de lineamientos del sistema de control interno, los resultados y las soluciones que se obtuvieron, abastecerá de información necesaria para perfeccionar la gestión administrativa de Distribuciones G&A SAC. Justificación Práctica, la presente investigación sirvió para conocer más a fondo las peculiaridades del sistema del control interno del depósito Distribuciones G&A S.A.C. Asimismo, un sistema de control interno será útil porque contribuirá a encaminar que todas las operaciones, actividades, información y recursos de la distribuidora, se puedan realizar bajo los parámetros establecidos por la misma, mejorando la gestión administrativa de la organización. Justificación Metodológica, porque se empleó las técnicas de recolección de información como la Ficha de Observación y la entrevista aplicado al administrador y contador de la distribuidora, utilizando herramientas necesarias para la obtención de la información, de tal forma que la recopilación y procesamiento de datos sea de forma confiable y organizada. Justificación de contribución educativa, el informe de investigación contiene participaciones teóricas de temas contables; toda la información recolectada y las conclusiones sirvió como argumento para investigaciones posteriores. El estudio titulado “Diagnóstico del sistema del control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C Nuevo Chimbote-2021”.

Objetivo general: Analizar el sistema del control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021. Para el logro del objetivo general se trazó Objetivos Específicos: Describir del sistema de control interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021; identificar las deficiencias del sistema de control interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021; Evaluar las deficiencias que presenta el sistema de control interno en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021; por último, proponer lineamientos de sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedente Internacional; Daza, D. (2017); señala en su estudio de investigación: “Importancia del control interno en la gestión de inventarios en Pymes, en la ciudad de Santa Marta” de la Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta, Colombia; cuyo objetivo exponer la importancia del control interno en la gestión de inventarios para las PYME. Concluyó que el control interno es esencial, porque instaure de forma positiva, precisa y correcta la información de la organización.

Balla, I y López, K. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas de Ecuador, presentada en la Universidad estatal de Milagro, para conseguir el título de Ingeniería en contaduría pública, sostuvo un estudio de investigación documental utilizando técnicas de interpretación textual. Con el objetivo de establecer y detallar la incidencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las empresas en el Ecuador. Se concluyó que en el departamento de almacén no posee de políticas que comprueben un adecuado control generando ineficiencia en sus operaciones consecuentemente las pérdidas materiales y financieras de la misma.

Calle, Narváez y Erazo, (2020). en su artículo de investigación: Internal control system as a tool for optimizing the financial processes of the company Austroseguridad Cia. Ltda. Presento el objetivo de revisar el sistema de control interno de los diferentes operaciones administrativas y financieras; Conclusiones, el control interno es un mecanismo que permite para el desarrollo de microempresas, utilizando una herramienta esencial para el control de todos los recursos ya sean humanos o materiales que posee la organización.

Antecedente Nacional; señala Cruz, F. y Marín, R. (2016); En su investigación Sistema de control interno en la gestión de la empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada- 2016- Cajamarca. A fin de recibir el Título Profesional de Contador Público. Aplicando una investigación descriptiva simple, tiene como objetivo general establecer si la implementación del Sistema de Control Interno afecta en la gestión empresarial de la empresa. Concluyo que en la actualidad la entidad posee una incorrecta gestión debido a la falta de un Sistema de Control Interno que supervise las operaciones de la misma, proponen un

software que ayude al manejo de control interno en los procesos, contribuyendo a la efectividad económicas de sus áreas.

Rodríguez, R. (2018). con su investigación; Sistema de Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, periodo 2014-2015 – Huaraz. Con su investigación de tipo descriptiva-correlacional. Tiene como objeto el encontrar el nivel de implementación del sistema de control interno y cómo influye en la Gestión Administrativa. Se concluye que por desconocimiento de los componentes del C.I. no se logran los propósitos de la institución. También se comprobó que las operaciones no se realizan bajo normas ni lineamientos detectando un control débil afectando en la liquidez de la empresa, sugiriendo métodos de control para fortalecer su sistema.

López, Y. (2018). con su tesis: Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Ugel Huaraz, 2018, Huaraz. De la Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objeto analizar la influencia del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la UGEL. Con diseño no-experimental con corte transversal correlacional. Concluye que existe un efecto de la variable. Demostrando que el SCI es regular debido a que la institución implementa la mayoría de componentes. Considerando oportunamente la optimización de la gestión.

Antecedente Local; Larrea, J. (2017); En su tesis titulada; El control interno y su influencia en la gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú: Caso Institución Ofiapadm- Dirandro PNP.2016 – Chimbote. Tesis de maestría en contabilidad - auditoría. Con el objetivo establecer y describir la influencia del control interno en gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú. Realizo un estudio descriptivo con enfoque cualitativo. Concluyo que, debido a la falta de herramientas de gestión, la institución posee un personal inadecuado que no cumple las funciones establecidas a sus cargos además la falta de supervisión se demostró que el sistema de Control interno es débil.

Tenorio, E. (2018); En su tesis titulada; El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Atletas – Chimbote - 2016; fijando el objetivo de conocer la

influencia del control interno en la gestión administrativa. Con una investigación descriptiva. Se concluyó que el control interno en las microempresas es una herramienta de gestión fundamental, brindando mayor seguridad, evitando robos y pérdidas.

Ruiz, E. (2018) en su estudio: El control interno y sus efectos en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del Perú - Tiendas Rojitas SAC Chimbote 2016. Señalando como objeto: describir la influencia del control interno en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas. Con una metodología no experimental, descriptivo y de caso. Concluye que Tiendas rojitas si ejecutas los componentes de control interno, influenciando de manera positiva a la entidad, sugiriendo la implementación del proceso.

En cuanto a la teoría recolectada se definió la primera categoría de investigación;

Se entiende como **Control interno**: una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y trabajadores de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. Torres, J. (2016).

Adicional; “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y acciones que diseña una organización para proteger sus recursos, comprobar el cumplimiento y autenticidad de su información financiera y administrativa, contribuyendo a la eficiencia en sus procesos, para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.” Brock, H. (2015). Todas las organizaciones deben considerar efectuar diseños de control interno efectivo, que cumpla con la verificación y supervisión empleado como herramienta para facilitar la gestión administrativa. Fernández y Vasquez. (2014).

Como objetivos del Control Interno busca: a. Mejorar la eficiencia, eficacia, y patrimonio en los lineamientos de la organización. b. Proteger y cuidar los recursos de la organización de todo hecho irregular, perjuicios, desperfecto y actos ilegales que puedan afectarlos. Ejecutar el método adjudicable a la organización y sus actividades. d. avalar la credibilidad de la información.

Sistema de Control Interno; precisa que es el conjunto de actividades, planes, normas, registros, políticas y recurso humano, con el objetivo de precaver posibles riesgos que afectan a una organización, SCI se considera como elemento de sostén gerencial, que facilita una seguridad razonable del logro de los objetivos y metas empresariales, no una garantía absoluta. CEPEDA, G. (2015).

Componentes del control interno. Conforme el COSO (2013) señala cinco componentes, los cuales deben estar relacionados entre sí, derivando de la manera en que la gerencia administre la empresa. Los componentes de control son: **a) Ambiente de Control;** El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades, muestra el camino para el buen funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. El componente incluye la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad. La gerencia debe proporcionar, originar, registrar los aportes del personal impulsando el progreso continuo en las operaciones. Galaz, Y. (2015)

La organización se basa en funciones, en especialistas que se agrupan en torno a una tarea, esta estructura permite aprovechar los beneficios que se derivan de la especialización y división de trabajo. El origen de esta estructura organizativa se atribuye a Henry Fayol. Valle, F (2016). El organigrama tiene como objetivo presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa., pasando por los directores, gerentes y empleados, la estructura organizacional de una empresa depende de su naturaleza y dimensión. Mantilla, S. (2018)

Sus indicadores son: Integridad y valores éticos, Responsabilidad con la competencia, Estructura organizativa, Asignación de Autoridad y Responsabilidad, Políticas y procedimientos de recursos humanos. La administración crea un entorno de control a través de la comunicación, la actitud y el ejemplo. (2015).

b) Evaluación de riesgos; concierne en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar al logro de los objetivos, este análisis determina la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es

necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. Los riesgos se pueden dar por factores externos como avances tecnológicos, cambios económicos y factores internos como problemas con los sistemas informáticos, cambios de responsabilidad. Galaz, Y. (2015) según el Marco de COSO 2013.

Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método ordenado que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información se encuentran asociados a las actividades propias de la empresa; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades Vanegas, G y Pardo, C. (2014).

Un plan operativo es un instrumento que ofrece el logro de los objetivos plasmados en el Plan Estratégico, las metas deben cumplirse en un tiempo determinado para que tengan el resultado positivo. Marco Conceptual Control Interno. (2014)

Sus subcategorías: establecer los Objetivos de la organización, Objetivos a nivel de proceso, Identificación y análisis de riesgos, Cambio de gerencia. La evaluación de riesgos involucra estudiar las ocurrencias e identificar el efecto en el logro de los objetivos. Dawson, B. (2015).

c) Actividades de control; conjunto de actividades que ayudan al cumplimiento de los lineamientos fundados por la dirección, para controlar los riesgos que puedan interrumpir el logro de los objetivos de la empresa. Esta fase se realiza en conjunto con la gerencia y los subordinados con el fin de cumplir las actividades programadas, que pueden ser computarizadas o manuales. Galaz, Y. (2015) según el Marco de COSO 2013.

Las actividades de control comprenden a toda la organización, niveles, áreas y se fijan controles de proceso de aprobación y autorización, conciliaciones e iniciativas técnicas. Castañeda, J. (2014). Las revisiones periódicas de acciones y tareas ayudaran a facilitar seguridad de que se desarrollen de acuerdo a los reglamentos, políticas y procedimientos. Marco Conceptual Control Interno. (2016).

d) Información y comunicación; Tiene como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software,

así como la operación propiamente dicha. Los sistemas de información y tecnología serán un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave. La recaudación de información debe ayudar a los trabajadores cumplir con sus deberes y funciones. La información debe ser captado, identificado, seleccionado, registrados, y estructurados para ser comunicado de manera eficaz. La comunicación externa debe plasmar la imagen que la empresa quiere dar a conocer. Hernández. (2016). Sus indicadores son: Sistemas de información, responsabilidad, Calidad y suficiencia de la información, Flexibilidad al cambio, Archivo institucional, Comunicación interna, Comunicación externa, Canales de comunicación. Galaz, Y. (2015) según el Marco de COSO 2013.

Se debe tener en cuenta que las quejas o consultas que se recojan de las operaciones, revelan la existencia de deficiencias de control y problemas operativos, que deben ser evaluadas para adoptar las acciones correctivas. Además, que La información de la organización es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Este componente abarca datos, sistemas de información, tecnología, instalaciones y personal. Las actividades de control de este componente contienen controles que avalan el proceso de la información para el cumplimiento de los objetivos y misión de la organización, que deben ser planteados para informar, detectar y corregir irregularidades. Marco conceptual de control interno. (2016)

e) Supervisión y seguimiento un sistema de Control Interno requiere de un proceso que garantice un adecuado funcionamiento del sistema. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. Galaz, Y. (2015).

Informe COSO es un documento que se basa en los lineamientos para la implementación de un sistema de control interno. Según COSO, las organizaciones pueden diseñar sus propios sistemas de control interno, mediante la identificación

de los problemas que afectan el logro de los objetivos del control interno, la implementación de medidas para afrontar esos riesgos y la evaluación del cumplimiento de esas medidas. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). El auditor moderno.(2017).

Figura 01: Estructura del Coso

ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO – COSO 2013				
AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DE RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SUPERVISIÓN
<p>Principio 1. Demostrar responsabilidad frente a la integridad y los valores éticos.</p> <p>Principio 2. Poseer responsabilidad por la vigilancia.</p> <p>Principio 3. La empresa debe desarrollar su estructura con autoridad y responsabilidad.</p> <p>Principio 4. Se muestra el compromiso para reclutar, capacitar y retener personas competentes y comprometidas.</p> <p>Principio 5. Mantener en la organización a los empleados de confianza comprometidos con las responsabilidades de control interno.</p>	<p>Principio 6. Se detallan acciones claras para identificar y evaluar riesgos, los cuales ayudan con el logro de los objetivos.</p> <p>Principio 7. Identificar y analizar los riesgos para determinar cómo se deben ser mitigados.</p> <p>Principio 8. Tener en consideración sobre posibles casos de fraude en la evaluación de riesgos.</p> <p>Principio 9. Reconocer y valorar modificaciones que podrían afectar de manera importante el sistema de control interno.</p>	<p>Principio 10. Elegir el tratamiento de actividades de control que aporten a la disminución de los riesgos a niveles aceptables.</p> <p>Principio 11. La organización debe seleccionar y desarrollar actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.</p> <p>Principio 12. Implementar diferentes actividades de control gracias a las políticas y procedimientos.</p>	<p>Principio 13. Crear y usar información de calidad para el soporte en el funcionamiento del control interno.</p> <p>Principio 14. Comunicación interna de los objetivos y las responsabilidades de control interno.</p> <p>Principio 15. Comunicación externa de los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.</p>	<p>Principio 16. Con el propósito de resolver si los componentes del control interno están presentes y funcionando, se realizan evaluaciones sobre la marcha y por separado.</p> <p>Principio 17. Evaluar y comunicar de manera oportuna sobre las deficiencias en el control interno, principalmente a los responsables de tomar acciones correctivas, lo cual incluye a la alta dirección y al consejo de administración.</p>

Fuente: COSO 2013

Definiendo la segunda categoría; gestión administrativa, **Gestión:** proceso directivo en el cual se desarrollan una serie de actividades para el logro de algo. Mantilla, S.(2018).

Gestión Administrativa: conjunto de tareas, acciones, tácticas, estrategias orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones de la gestión en el proceso administrativo compuesto por la planeación, organización, dirección y control. Mendoza, A. (2017)

Como **características de la gestión administrativa;** Plantear y elaborar políticas, normas y procedimientos, permite el liderazgo en la organización, vigilar la elaboración de los presupuestos de la organización, definir e ejecutar mejoras en las políticas de gestión. Caldas, C. y Hera. (2017).

Subcategorías de la gestión administrativa; La planificación es el proceso estratégico que permite poder fijar los objetivos generales y específicos. Se debe determinar las gestiones o actividades que logran cumplir con los objetivos. Tiene como indicadores a: las estrategias, fijación de objetivos y definición de la misión empresarial. Bryson, H y Van (2017)

Según Torres, Z. y Torres, H. (2014). **La organización;** Fase donde se afinan las funciones y responsabilidades tanto individuales o grupo, con el propósito de contribuir con el cumplimiento de los objetivos mediante la aplicación de procesos. Es importante tener en cuenta que en esta etapa podemos definir un plan estratégico; herramienta que tiene como propósito diseñar un esquema de la organización, que señale las acciones y actividades que se deben realizar para conseguir el logro de la visión.

La dirección es la fase más activa de todo el proceso, debido a la participación de la persona al mando con los subordinados. Comprender la definición de la dirección en el proceso administrativo y sus funciones es esencial para progresar en las otras fases del proceso. Para administrar un conjunto de actividades se requiere que el encargado tenga capacidad intelectual de convicción y la habilidad de liderar. Raffino, M. (2020).

El **control** es la etapa que asegura el cumplimiento de los procesos en una empresa conforme las normas, reglamentos y directrices, son definidos por la gerencia ejecutados por todos los miembros de la organización. Que involucra la medición del desempeño en función a las metas, identificando las irregularidades para su posterior corrección. Torres, Z. y Torres, H. (2014).

Los manuales de procedimiento son instrumentos idóneos para representar el proceso de actividades y operaciones que posee una entidad, que permite poder especificar procedimientos, controles, políticas y aspectos legales, para realizar las actividades de una manera eficaz y eficiente. Vivanco, M. (2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

El estudio tuvo un enfoque cualitativo en forma básica, porque mediante la observación se exploró los fenómenos de la empresa Distribuciones G&A S.A.C Munch y Angeles. (2016); Los métodos de investigación cualitativa se aplican por lo general en las ciencias sociales y tienen por objetivo capacitar y recopilar información por medio de: la entrevista, la observación.

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño de investigación descriptiva mediante el Método del Caso, porque se explicó las categorías en su forma natural sin intervenir ni influenciar de ninguna forma en los resultados, el corte de la investigación fue de temporalidad transversal porque se realizó en un periodo determinado.

3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización Apriorística

La primera categoría de la investigación fue el Sistema de control interno y sus subcategorías son: Ambiente de control, Evaluación de Riesgo, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión.

La segunda categoría es Gestión empresarial, y sus indicadores o subcategorías son: Planificación, Organización, Dirección, Control.

La matriz de categorización apriorística se encuentra ubicado en el Anexo N°2 de la investigación

Categoría 1: Sistema de Control interno

Conjunto de actividades, políticas, lineamientos, pautas, encaminadas por la dirección o gerente, que busca salvaguardar y preservar una empresa mediante el logro de sus objetivos. Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Subcategoría: Ambiente de control, Evaluación de Riesgo, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión.

Categoría 2: Gestión administrativa

Barrionuevo, D. (2015) determina que: La gestión administrativa es el conjunto de operaciones y acciones de conducción de las funciones administrativas que sirven de sostén a la gestión. Subcategoría: Planificación, Organización, Dirección, Control.

3.3. Escenario de Estudio

La investigación fue ejecutada en la empresa Distribuciones G&A S.A.C., con Nro. De registro único del contribuyente N° 20452613361, el estado del contribuyente es Activo y con condición Habido, tiene una contabilidad electrónica y comprobante de sistema de emisión electrónica; como actividad económica código CIU 51225 - vta. May. Alimentos, bebidas y tabaco; Secundaria 1 - CIU 70109 - Actividades inmobiliarias.

3.4. Participantes

Se pudo identificar a los participantes de la investigación según conveniencia del investigador, y estuvo definido por la cantidad de individuos que tuvieron acceso durante el proceso de la investigación:

Unidad de análisis Nro.1; El administrador interno de la empresa.

Unidad de análisis Nro.2; El contador interno de la empresa

Unidad de análisis Nro.3; Documento normativo de la empresa



Figura 2. Triangulación.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para Sánchez y Reyes (2015) los instrumentos son los mecanismos que se emplean para la recopilación de información.

El informe de investigación, empleo las siguientes técnicas de recopilación de información:

- La guía de entrevista; herramienta útil para poder recolectar información directa que nos ayudó al logro de todos los objetivos aplicado al administrador de la distribuidora.
- La guía de Observación, con su instrumento que es la Ficha de Observación.

3.6. Procedimientos

Lo primero fue solicitar permiso al administrador para realizar la investigación; posterior se realizó la guía de entrevista al administrador, que recogió información de cómo se presenta el sistema de control interno de la empresa que sirvió para poder hallar los resultados de los objetivos; luego se aplicó la guía de observación a todo el centro operativo para poder conocer cómo incide el sistema de control interno en la gestión administrativa de la distribuidora ; y finalmente se aplicó una entrevista al encargado de contabilidad para describir la realidad de la empresa en base a sus conocimientos.

3.7. Rigor Científico

La investigación tuvo una coherencia lógica basada en los criterios de: credibilidad, que involucro la valorización de las situaciones de la investigación, de forma creíble y en donde los argumentos que se plantearon son demostrados en los resultados del informe de investigación; transferibilidad o aplicabilidad, la información obtenida no son transferibles ni tampoco aplicables a otros contextos, pero si se puede transferir los instrumentos o fases utilizados para otras investigación en otro contexto, dependiendo del grado de intensidad y de similitud de la investigación, esto implica la firmeza o duración de los resultados y hallazgos que se obtuvieron en la investigación; y finalmente la confortabilidad, participación que se tuvo sobre la investigación por lo que se incrementó la garantía en los resultados que se lograron por intermedio de los instrumentos elaborados.

Rigor científico del informe de investigación:

- INFORME COSO 2013
- MOF; Manual de organización y funciones
- Reglamento interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C

3.8. Método de Análisis de Información

Se aplicó el método de análisis descriptivo, se utilizó cuadros para el análisis de la información.

3.9. Aspectos Éticos

El estudio cumplió con las exigencias básicas de la investigación, los resultados que se alcanzaron fueron legítimos y propios de la investigación, se consideran los siguientes criterios: Beneficencia, porque los resultados beneficiaran a la empresa Distribuciones G&A S.A.C; Justicia, porque se identificó lo bueno y lo correcto, la equidad y eficacia en la distribución de los recursos entre todas las personas involucradas en la investigación. No Maleficencia porque se cuidó el uso adecuado de la información y bienes de la empresa. Autonomía, el cual dirigió consentimiento por parte de los sujetos de estudio para participar en la investigación. Prats, J. (2016)

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESEÑA HISTORICA EMPRESA

Distribuciones G&A S.A.C. nació en el 2004 en la ciudad de Ica a cargo del SR. Chui Kan Cuba Alberto Erasmo, dedicada a la comercialización y distribución de soft drink, néctares de frutas y agua natural soft drink. Cumpliendo las normas a (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) que acreditan un producto de calidad.

Distribuciones G&A S.A.C sucursal inicia sus operaciones en el 2004, ubicada inicialmente en Urb. Calle Semi Urbana I - 9 Nvo. Chimbote Frente a Metro, en marzo del 2013 cambian de local a MZA. A LOTE. 06 SEC. Tangay – Parcela 4 (fte a metro) Ancash- Nuevo Chimbote.

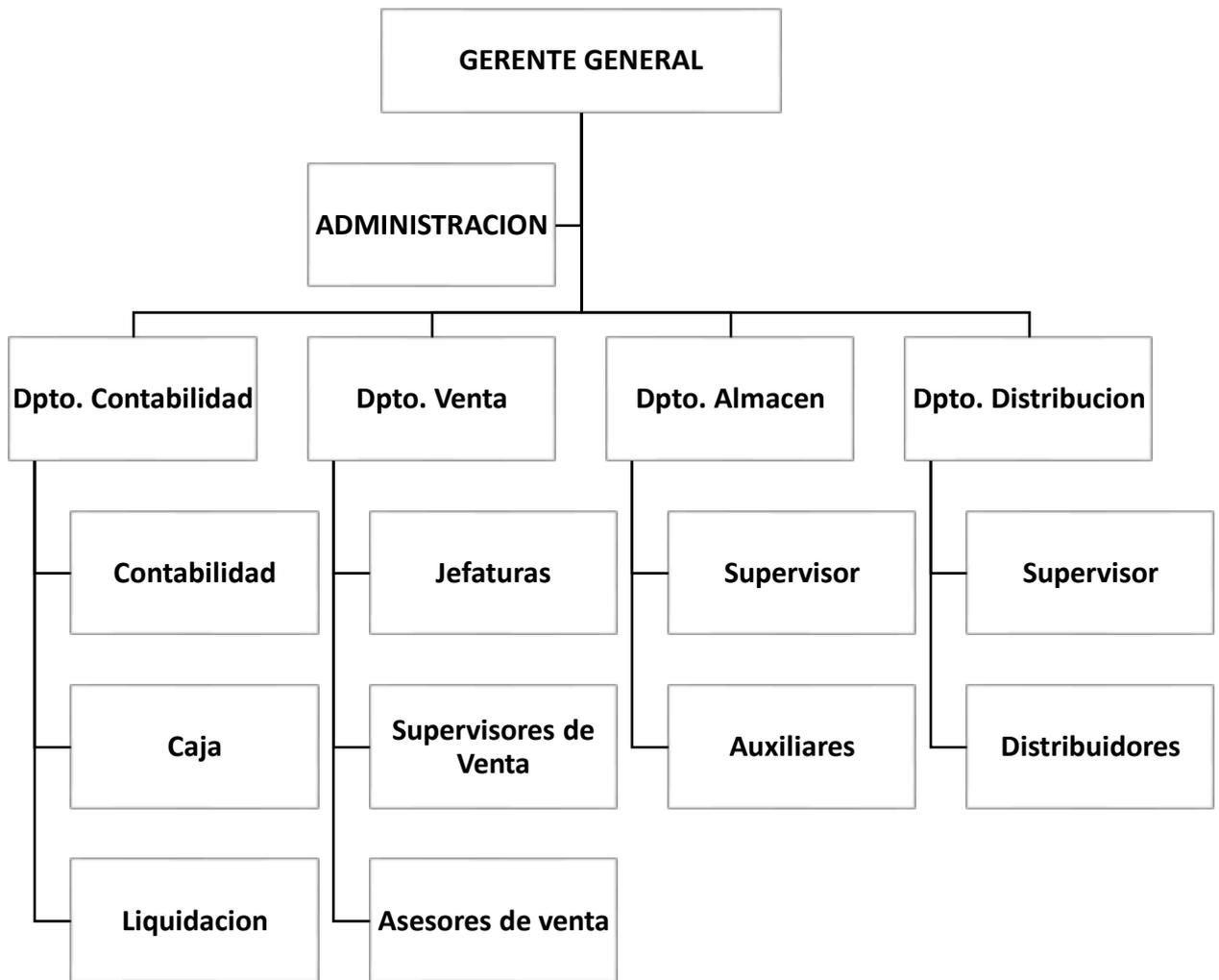
4.2. VISION

Ser una organización global que trascienda en el tiempo. Con presencia en los 5 continentes, centrada en el desarrollo Profesional y Ético de sus colaboradores, siendo socialmente Responsable.

4.3. MISION

Satisfacer las necesidades de los consumidores. Mediante la producción y oferta de productos innovadores, con calidad internacional de manera competitiva

4.4. ORGANIGRAMA DE EMPPPRESA



Fuente: Elaboración Propia

4.5. DETERMINANDO EL OBJETIVO ESPECIFICO

Siendo el primero objetivo: Describir el sistema de control interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021. Se presenta el resultado del análisis documental. 1 1

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 1)	HALLAZGO (ANEXO 1)	CAUSA
1. ¿La Empresa Distribuciones G&A S.A.C cuenta con un organigrama institucional el cual se encuentra actualizado?.	NO	La empresa Distribuciones G&A SAC, cuenta con un organigrama institucional , pero no se encuentra actualizado con las nuevas áreas que ha implementado la organización.	El organigrama busca presentar de manera real la estructura jerárquica de la organización dependiendo de su naturaleza y dimensión. Mantilla, S. (2018)
2. La empresa distribuciones G&A S.A.C cuenta con un organigrama funcional?	NO	La empresa Distribuciones G&A SAC, no cuenta con un organigrama funcional que indique las funciones que debe cumplir cada departamento de la organización.	La organización se basa en funciones, en especialistas que se agrupan en torno a una tarea, esta estructura permite aprovechar los beneficios que se derivan de la especialización y división de trabajo. El origen de esta estructura organizativa se atribuye a Henry Fayol. Valle, F (2016)
3. Cuenta con Visión, Misión	SI	Distribuciones G&A SAC, cuenta con visión y misión , pero no está siendo difundido a todo el personal de la empresa.	Las empresas como parte de su estructura organizacional buscan implementar una misión y visión realista, clara que deben ser comunicados a todos los miembros de la empresa. En su Tesis .Bastons, M (2015)
4. la empresa cuenta con un reglamento interno respecto a las funciones del personal(MOF) actualizado?	SI	La empresa Distribuciones G&A SAC cuenta con un MOF, desactualizado con los nuevos departamentos implementados.	En su artículo Vivanco, M. (2017), señala que los manuales de procedimiento son instrumentos idóneos para representar el proceso de actividades y operaciones que posee una entidad,

			que permite poder especificar procedimientos, controles, políticas y aspectos legales, para realizar las actividades de una manera eficaz y eficiente.
5. Cuenta con un Código de Ética Profesional.	NO	Distribuciones G&A SAC, no cuenta con documentos que demuestre la existencia de código de ética profesional.	Los valores éticos, la integridad, y la capacidad del personal forman parte de una estructura organizacional. Informe Coso, (2016).

Respecto al resultado del análisis de entrevistas presentamos;

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 2)	HALLAZGO (ANEXO 2)	CAUSA
1. ¿La Empresa Distribuciones G&A S.A.C cuenta con un organigrama institucional que permita diferenciar jerarquías y áreas de la empresa?.	SI	Distribuciones G&A SAC , cuenta con un organigrama desfasado , que no está acorde con las jerarquías ni áreas de la empresa, sin actualizar desde el 2008, plasmado en un hoja.	El organigrama tiene como objetivo presentar la estructura jerárquica de la empresa dependiendo de su naturaleza y dimensión. Mantilla, S. (2018)
2. ¿La gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa?	NO	La gerencia si estableció objetivos institucionales, pero no se difunden a todo el personal.	La planeación estratégica busca la comunicación y difusión de los planes diseñados con todos los miembros de la empresa. Bastons, M (2015).
3. Las metas y objetivos programados en el plan de trabajo se cumplen	SI	respeto a objetivos a nivel de gestión – ventas, pero influirán en el logro de los objetivos	Un plan de trabajo es recurso donde se especifican las actividades a desarrollar en un determinado periodo que propone el cumplimiento de objetivos. (Marco Conceptual Control Interno, 2014)

		factores externos como la coyuntura de la pandemia.	
4. ¿La empresa Distribuciones G&A S.A.C cuenta con instrumentos de gestión para mejorar su trabajo?	SI	La empresa Distribuciones G&A SAC, cuenta con un manual de procedimiento desactualizado que no está estandarizado.	Los instrumentos de gestión proporcionan la estructura, el soporte de la organización brindando un control necesario para alcanzar resultados extraordinarios en un que el personal pueda lograr con lo establecido en un periodo determinado. Diario el exportador. (2014)
5. ¿Se respetan los derechos de los trabajadores cuando se toman decisiones?.	SI	Sí , todos los trabajadores son tratados con respeto, por lo que cada opinión es escuchada, con respecto a los derechos existen algunas deficiencias, como son las horas de jornada	
6. Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos	SI	Los reportes son realizados mensualmente a la gerencia , tanto el área comercial, distribución e informes financieros ineficientemente.	Las revisiones periódicas deben brindar seguridad en los procesos administrativos y operativos, que se ejecutan en base a normas, políticas, lineamientos, implementados por la organización, Marco Conceptual Control Interno, 2016)
7. ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores de la Empresa Distribuciones G&A .S.A.C?	NO	Definido bien el proceso o área que gestione el talento humano va contribuir de forma eficiente , a la promoción de competencia técnica de los trabajadores.	La gerencia debe considerar la competencia profesional como una capacidad para poner en práctica los conocimientos y habilidades del trabajador. Resolución de Contraloría N° 320-2016-CG, (2016)
8. ¿La Empresa Distribuciones G&A S.A.C tiene definidas	NO	Distribuciones G&A SAC, viene en un proceso de	La empresa debe precisar lineamientos y actividades apropiados que avalen el

las políticas y procedimientos adecuados que garantizan la correcta selección y desarrollo del personal?		evaluación, de implantar un área que gestione el reclutamiento y formación de talento humano.	aseguramiento de un proceso conforme de inducción, deben llevarse de manera ética. Marco Conceptual Control Interno, (2014)
--	--	---	---

La empresa Distribuciones G&A SAC cuenta con un organigrama desactualizado, que no permita que la organización tenga bien definido su estructura jerárquica y funcional que afecta al cumplimiento de objetivos estratégicos y administrativos; esto a la vez infiere en el proceso de una adecuada política de gestión dentro de la organización.

Los objetivos y metas de la organización, misión y visión no están siendo comunicado a toda la empresa. En cuanto al cumplimiento de los objetivos acorde al plan de trabajo se da de forma eficaz, mas no eficiente.

Se evidencio que la implementación y modificación de nuevos puestos de trabajo no se encuentra estipulados en los instrumentos de gestión(MOF). Con respecto a la administración del recurso humano distribuciones G&A, Se encuentra evaluando el mejor proceso de reclutamiento, que permita establecer políticas y procedimientos que aseguren una oportuna planificación y administración del recurso humano de manera que permita el desarrollo y competencia profesional.

Siendo el segundo objetivo: Identificar las deficiencias del sistema de control interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021. A continuación, presentamos el resultado del análisis documental.

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 1)	HALLAZGO (ANEXO1)	CAUSA
9. Cuenta con políticas de control para cada área	No	La empresa Distribuciones G&A SAC, no cuenta con políticas de control para cada una de las áreas.	Son estrategias, normas, que ayudaran al cumplimiento de los procesos según las metas, previniendo cualquier riesgo. Castañeda. (2014)

10. Cuenta con un plan estratégico	Si	Distribuciones G&A SAC, cuenta con un plan estratégico.	El plan estratégico es un recurso que contempla lo que la entidad quiere conseguir para el cumplimiento de la misión y visión. Torres, Z. y Torres, H. (2014).
11. Tiene objetivos la Empresa	Si	La empresa Distribuciones G&A SAC, si cuenta con objetivos , establecidos por la gerencia, pero no son difundidos al personal.	La fijación de objetivos son propósitos, metas específicas, medibles y claras que se desean alcanzar en un periodo determinado en colaboración de los empleados y recursos de la organización. Bryson, Hamilton & Van (2017).

Respecto al resultado del análisis de entrevistas presentamos;

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 2)	HALLAZGO (ANEXO 2)	CAUSA
1. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	NO	Cada área tiene ciertas normas que debe establecer y cumplir durante sus actividades y desarrollo, pero no se tiene identificado los posibles riesgos que puedan alterar el progreso de las operaciones por el incumpliendo de sus funciones. La distribuidora revela diferentes problemas muchos de ellos ajenos a algún antecedente, como la pandemia , que sigue afectando en los labores y desarrollo de actividades en general.	La evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los mismos a los que está expuesta la organización para el alcanzar su objetivo, puedes ser factores externos o internos. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG.(2016)
2. ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación para las principales operaciones en la empresa Distribuciones G&A .S.A.C ?	Si	Cada personal está sujeto a las autorizaciones y aprobación de sus jefes directos, para realizar operaciones específicas. Pero estas directivas no están estandarizadas. No están formuladas a través de un documento.	Las actividades de control se emplean para toda la organización, incluye los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las

			conciliaciones. Castañeda,L (2014).
3. ¿El personal informa de sus acciones a su jefe inmediato?	SI	Si, parte de sus funciones consiste en informar de todas las actividades, acciones, problemas a sus jefes directos, que posteriormente son transmitidos a la administración. Pero en oportunidades no se ha respetado este principio.	Los trabajadores deben cumplir con sus responsabilidades, tareas, cargo en base a sus funciones establecidas por la administración. Marco Conceptual de control interno. (2016).
4. ¿Las deficiencias y problemas detectados en la Empresa Distribuciones G&A S.A.C se registran y comunican a los responsables para que tomen acciones adecuadas para su corrección?	SI	Al surgir algún problema se informa a los encargados del área, pero en algunos casos la comunicación no es oportuna.	La entidad evalúa e informa las deficiencias de control de forma acertada a las partes responsables para aplicar medidas correctivas, incluyendo la Alta dirección. Marco Conceptual de control interno, (2016).
5. La gerencia valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal a su cargo	SI	La gerencia toma con mayor atención al área comercial, a través de premios y bonos. Se recomendaría una valoración de capacidad a todo el personal, previa evaluación a través de medición de objetivos.	La dirección, gerencia debe suscitar, inspeccionar y valorar los aportes del personal mejorando la mejora continua en los procesos. Galaz, Y. (2015)
6. ¿La Empresa Distribuciones G&A S.A.C implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos?	SI	Existen lineamiento para cada área, que de forma resumida se define ciertas normas y procedimientos que deben cumplir pero que no se encuentra estandarizado.	Las acciones de control implementan estrategias y lineamientos que permiten el cumplimiento de lo establecido, controlando e identificando los

			riesgos que puedan afectar a la organización. Galaz, Y. (2015)
--	--	--	--

Del análisis documental y entrevista de la empresa Distribuciones G&A SAC, se detectó que la distribuidora no cuenta con políticas de control ni procedimientos documentados, que ayuden a cumplir con las tareas y asignación de responsabilidad en la ejecución de las actividades generando una inadecuada respuesta a los riesgos que pueden causar perjuicios a la entidad afectando el logro de los objetivos.

Los procesos y tareas que se desarrollan en la empresa no están definidos claramente de acuerdo con los estándares establecidos, que no garantiza una adecuada transparencia en la ejecución de las actividades, con respecto a las autorizaciones y aprobación para principales operaciones son ejecutadas por los jefes y supervisores de cada área debidamente documentado(escrito-correo). así como las deficiencias y problemas durante las actividades son comunicados a los jefes directos.

Siendo el tercer objetivo: Evaluar las deficiencias que presenta el sistema de control interno en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021. A continuación, presentamos el resultado del análisis documental.

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 1)	HALLAZGO (ANEXO 1)	CAUSA
12. Se identifica los trabajadores con sus responsabilidades dentro de la Empresa	Si	El personal de la Empresa Distribuciones G&A SAC, cumple con sus funciones y responsabilidades de manera mecánica.	La asignación de responsabilidad ofrece un sustento para el seguimiento de las operaciones y el sistema de control estableciendo las funciones de cada empleado Coso. (2016).
13. La Empresa tiene Política de Desarrollo para el personal.	No	La empresa Distribuciones G&A SAC. No cuenta con políticas que ayuden al	Las políticas de desarrollo del personal son fundamentales para buena la selección y capacitación competentes que

		desarrollo y crecimiento del personal.	permitan llevar a cabo los planes de la organización. Dawson, H. 2015).
14. ¿La empresa cuenta con tecnología adecuada?	SI	Distribuciones G&A SAC, En el último año está implementando nuevas tecnología para mejorar el desempeño del personal y lograr el cumplimiento de sus objetivos empresariales.	Los sistemas de información implementados por la organización componen un mecanismo para el desarrollo de las estrategias y el logro de los objetivos y las metas. Hernández, O. (2016).

Respecto al resultado del análisis de entrevistas presentamos;

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 2)	HALLAZGO (ANEXO 2)	CAUSA
1. ¿Se evalúan los controles periódicamente y se hacen evaluaciones en marcha?	NO	No se realizan evaluaciones en marcha ni operaciones rutinarias para las diferentes áreas. Pero se realizan controles operativos para el área de caja y almacén los fines de cada mes , a través de inventarios y arqueos de caja.	Las evaluaciones deben realizarse periódicamente, porque permite identificar los riesgos para evaluar el diseño y la eficacia de los procesos de control y riesgos. Galaz, Y. (2015)
2. ¿Existen mecanismos y procedimientos de la empresa para informar al exterior sobre su gestión?	NO	Si, a través de reportes mensuales a la sede principal que son informados a la gerencia de manera consolidada	La información recopilada y obtenida de la gestión deberá ser comunicada en forma clara y oportuna al exterior. Hernández, O. (2016).
3. ¿La empresa Distribuciones G&A .S.A.C cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para el uso	SI	Se cuenta con un área de sistemas del grupo corporativo quienes son los encargados de dar soporte a la distribuidora	La información de la empresa es suministrada a través del uso de Tecnologías y comunicaciones. Este proceso

de las Tecnologías?			contiene controles que aseguran la administración de la información en consecución de los objetivos que permitirían advertir, descubrir y subsanar errores e irregularidades. Marco conceptual de control interno, (2016).
4. ¿ Las quejas o consultas que se reciben sobre las actividades de la Empresa Distribuciones G&A .S.A.C pueden revelar la existencia de deficiencias de control?	SI	Si, estas observaciones claramente revelan deficiencia en el control de gestión .	Las quejas o consultas suponen carencias de control y riesgos operativos, que deben ser estudiados para su corrección inmediata. Marco conceptual de control interno, (2016).
5. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente dificultades o deficiencias en el área?	NO	Es uno de los factores que con lleva a errores continuamente.	La ejecución de las medidas de control sobre las operaciones de la organización, debe ser objeto de supervisión oportuna para abastecer a la empresa seguridad sobre el logro de sus objetivos. marco conceptual de control interno, (2016).

Respecto a la supervisión y monitoreo no se realizan periódicamente, incrementando riesgos que puedan afectar al éxito de los objetivos, obstaculizando la eficiencia del desempeño en la organización.

La empresa cuenta con algunos procesos que generan información y datos emitidos a través de informes, pero no contemplan información sobre las actividades operacionales de la distribuidora.

En cuanto a la información y tecnología, la empresa cuenta con un soporte técnico, encargado del mantenimiento de máquinas, software, utilitarios, correos electrónicos, que ayudan al procesamiento de la información para el cumplimiento de los objetivos.

Siendo el cuarto objetivo: Proponer lineamientos de sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021. A continuación, presentamos el resultado del análisis documental.

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 1)	HALLAZGO (ANEXO1)	CAUSA
1. ¿Distribuciones G&A SAC Cuenta con un área de control interno?	No	Distribuciones G&A SAC, no cuenta con un área de control interno que garantice el buen uso de los recursos con el fin del logro de los objetivos.	Es crucial para toda organización contar con un control interno, que cumpla la función de verificación, con la finalidad de salvaguardar los recursos, ser eficientes en las operaciones, mejorando la gestión administrativa (Fernández & Vásquez, 2014).

Respecto al resultado del análisis de entrevistas presentamos;

ITEM (PREGUNTAS)	RESPUESTA (ANEXO 2)	HALLAZGO (ANEXO 2)	CAUSA
2. ¿Consideras que la propuesta de nuevos lineamientos de sistema de control ayudaran a mejorar la gestión en la empresa Distribuciones G&A?	SI	Definitivamente, la falta de control ha llevado a fraudes, robo, cambios rotativos de personal, mala atención a clientes.	la gestión administrativa entiende la necesidad de implementar un sistema de control, convirtiéndose en la clave para alcanzar razonablemente el logro de los objetivos evitando perdidas, fraudes que puedan entorpecer el proceso. Lozano & Tenorio, (2015)

3. ¿Consideras que el personal está preparado para la implementación de nuevos lineamientos de sistema de control interno?	SI	Teniendo en cuenta la competencia laboral de la mayor parte del personal se considera que están apto para nuevos cambios.	El control interno en una empresa debe ser dinámico, donde debe participar todo el personal, gerentes, administrativos, operarios, que deben estar capacitados para asegurar que se puedan cumplir los objetivos. Gloria R. (2016)
4. ¿Cuenta la Empresa Distribuciones G&A. SAC con el presupuesto necesario, para la implementación de nuevos lineamientos de sistema de control interno?	SI	Distribuciones G&A sac , cuenta con el presupuesto, para la estandarización del sistema.	Las organizaciones cuentan con presupuestos establecidos sobre los nuevos proyectos que desean realizar, la implementación de este sistema requiere ayuda de esta área para su desarrollo y ejecución. Ramón, R. (2016)

Se evidencio que el desarrollo de control interno, está a cargo del administrador que, al no contar con un área responsable de apoyo, no se realiza de manera correcta, encontrando deficiencias y observaciones en los procesos y actividades de la distribuidora.

Es primordial la ejecución de un control interno porque nos permitirá proteger el patrimonio de la distribuidora impidiendo las pérdidas, también ayudará a identificar las desviaciones y problemas que se originen. Distribuciones G&A SAC, como parte del grupo corporativo del grupo ISM, cuenta con el presupuesto necesario la implementación de este proyecto, que beneficiara a toda la organización.

Siendo el Objetivo general: Analizar el sistema del control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C

En la empresa Distribuciones G&A .S.A.C . la subcategorización ambiente de control presento un nivel deficiente, debido a que existe un control interno en la empresa pero que no ha sido implementado correctamente, existen algunos instrumentos de gestión como el MOF que se halla desactualizado. En este manual se especifica las actividades, las funciones que cada persona desarrolla, también se halló que no cuenta con un código de ética, lo que revela la inexistencia de una

guía de conducta que regulen el comportamiento de los trabajadores, originando que no actúen de acuerdo a valores, principios, normas de conducta. Y por último se evidencio que la empresa no está haciendo los esfuerzos de responsabilidad y no capacita frecuentemente a sus trabajadores, lo que ocasiona deficiencias y errores en sus trabajos.

La entrevista nos muestra que los trabajadores no planean ni poseen política de control de gestión de riesgos, pero conocen empíricamente algunos de los problemas que pueden afectar a la empresa, también se detecto que la comunicación es poco frecuenten entre los trabajadores de menor jerarquía y a la dirección.

4.6. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES G&A S.A.C.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CAPITULO I

OBJETIVO, FINALIDAD Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

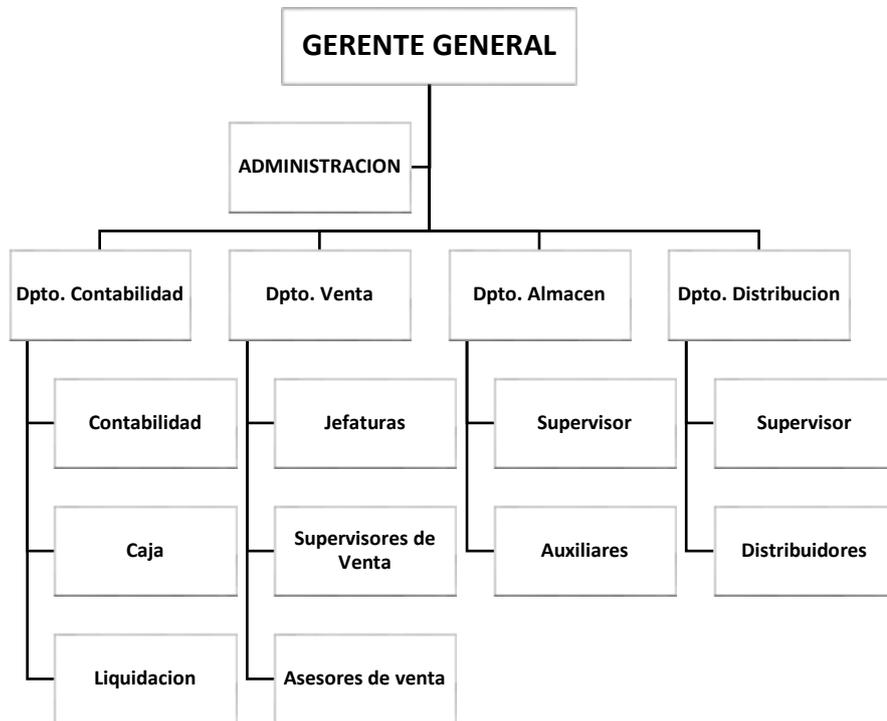
Art.1º. -Constituir y establecer a los miembros de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. a fin de determinar un orden en las relaciones de dependencia jerárquica; Organizar la Gestión Constitucional de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. a fin de asegurar el logro de metas y objetivos institucionales; Optimizar la estructura organizacional de los trabajadores de la empresa.

Art.2º. El Manual de Organización y Funciones es un documento normativo, auxiliar de la gestión Técnico y Administrativa que tiene por finalidad de delimitar las funciones generales de los Órganos, Áreas específicas de la empresa Distribuciones G&A S.A.C.

Art.3º. Es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todas las áreas de la empresa Distribuciones G&A S.A.C.

CAPITULO II:

ESTRUCTURA ORGANICA, ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y ORGANIGRAMA FUNCIONAL



CAPITULO III:

CARGO: GERENTE

I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar y dirigir en coordinación con los administradores de las sucursales para el buen funcionamiento de la distribuidora, para el logro de sus objetivos.

Diseñar las políticas para alcanzar los objetivos, metas y estrategias, gestionando los recursos de la empresa.

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Realizar evaluaciones habituales sobre el desempeño de las funciones de las diferentes áreas.
- Gestionar con las demás áreas, asegurando que los registros y controles se estén ejecutando de manera correcta.
- Crear ambientes de confianzas con los trabajadores, clientes, proveedores.

III. ACTIVIDADES Y TAREAS

- a. Emite comunicaciones para el personal en general.
- b. Aprueba la selección de personal contratado y estable de la entidad.
- c. Revisa y aprueba los avances de la ejecución presupuestal
- d. Autoriza las órdenes de compra.
- e. Suscribe contratos y convenios a nombre de la empresa.
- f. Firma cheques y otros títulos valores.

CAPITULO III:

CARGO: ADMINISTRADOR GENERAL

I. HABILIDADES

Disciplina y responsabilidad. Planificación y organización, comunicación y compromiso, orientación al resultado. Capacidad de ejecutar y analizar EEFF, conocimiento de ratios e indicadores financieros.

II. FUNCIÓN GENERAL

La elaboración de las políticas de la organización, la eficaz utilización de los recursos tanto humanos como materiales, la orientación y el control de las actividades de la organización, conforme a los planes establecidos y el mantenimiento en las mejores condiciones posibles de una estructura administrativa que responda en forma adecuada a las necesidades del cambio.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Proponer e implementar estrategias corporativas.
- b. Velar por la elaboración e implementación de las herramientas de gestión necesarios para la eficiente administración de la entidad.
- c. Representar legalmente a la entidad.
- d. Dirigir las actividades generales de la empresa, aspectos administrativos, económicos, Financieros y presupuestales de manera general de la entidad.
- e. Autorizar la contratación de personal administrativo y de reparto.
- f. Autorizar los presupuestos de operación, funcionamiento e inversiones.

- g. Dirigir las actividades médicas, administrativas, contables, patrimoniales de la distribuidora.
- h. Supervisar el desempeño del personal de la empresa
- i. Diagnosticar y tomar decisiones administrativas, contables y financieras.
- j. Preparar y presentar informes sobre la situación patrimonial de la distribuidora.

IV. ACTIVIDADES Y TAREAS

- k. Emite comunicaciones y circulares para el personal en general.
- l. Revisa y aprueba el plan de adquisiciones, contrataciones.
- m. Autoriza el contrato del personal estable y contratado de la distribuidora.
- n. Revisa y aprueba los avances de la ejecución presupuestal.
- o. Autoriza las órdenes de compra y de servicio.
- p. Suscribe contratos y convenios a nombre de la empresa.
- q. Firma cheques y otros títulos valores.
- r. Denunciar a la Autoridad competente todo hecho o acto de carácter delictuoso.

V. EXPERIENCIA

Edad mínima de 30 años, experiencia profesional de 7 años.

CAPITULO IV:

CARGO: ASISTENTE CONTABLE

I. HABILIDADES

Disciplina y responsabilidad. Planificación y organización, tolerancia a la frustración, trabajo en equipo, comunicación y compromiso, orientación al resultado. Capacidad de ejecutar y analizar EEFF, conocimiento de ratios e indicadores financieros, Conocimientos de las NIFF y procesos contables.

II.FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Es el encargado de llevar la Contabilidad y su registro en el Sistema Contable
- b) Elaborar a través de los Registros Contables los Estados Financieros.
- c) Elaborar y hacer seguimiento del flujo de caja económico y financiero.
- d) Realizar la centralización de los registros contables ingresados al sistema.

- e) Mantener actualizado los libros contables acogidos.

III. ACTIVIDADES Y TAREAS

- a. Sostener actualizados los libros y registros de la distribuidora.
- b. Registrar las operaciones y transacciones realizadas durante el día, respetando las normas contables.
- c. Colabora con la clasificación y codificación de los registros contables.
- d. Realiza los asientos y análisis de ingresos y gastos.
- e. Se encarga del ingreso de detracciones
- f. Tramites y pagos de impuestos a sunat

IV. EXPERIENCIA

Edad mínima 21 años

1 año de experiencia.

CAPITULO V:

CARGO: DPTO DE CAJA

I. FUNCIÓN GENERAL

El puesto de cajero posee una serie de características muy importante, por su alta responsabilidad, por su grado de confianza y en cierta medida por los riesgos que este de por si implica.

En esta área se encargan de registrar los ingresos y egresos de la empresa, administrar el dinero y velar porque éste sea empleado para uso propio de la distribuidora.

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Planificar y estructurar la aplicación de los procesos técnicos de caja.
- b. Controlar y girar cheques contra la cuenta corriente del Banco en que se apertura la cuenta.
- c. Coordinar acciones de cobro a los clientes con el personal de venta.
- d. Monitorear el control del Fondo de Caja Chica.
- e. Realizar control previo a todos los pagos de proveedores,

III. ACTIVIDADES Y TAREAS

- a. Tener los libros contables: Caja, Inventarios y Balances, legalizados y al día con un retraso no mayor de 10 días como lo prescribe la Ley.
- b. Ingresar los registros contables de la empresa.
- c. Emisión de facturas de liquidación a distribuidores.
- d. Remitir las liquidaciones de caja y registros diariamente.
- e. Conteo de liquidaciones de ventas del transportista.

IV. EXPERIENCIA

Edad mínima 25 años con 1 año de experiencia.

CAPITULO VI:

CARGO: ALMACENERO

I. FUNCION GENERAL

Registrar los movimientos de almacén de mercadería, equipos, suministros

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Supervisar el desarrollo de almacenamiento de la mercadería.
- b. Gestionar las órdenes de pedido del área de venta.
- c. Velar que las unidades que conforman su dependencia, atiendan oportuna y eficientemente los requerimientos que le solicite el área de distribución.
- d. Controlar eficaz y eficientemente los activos de la distribuidora.
- e. Monitorear la compra de mercadería.
- f. Codificar y registrar en el sistema fox la mercadería, materiales y equipos.
- g. Supervisar el ordenamiento de materiales.
- h. Despachar la mercadería, activos fijos conforme a las normas dispuestas.

III. ACTIVIDADES Y TAREAS

- a. Revisar los bienes, mercaderías antes de ingresar al almacén.
- b. Recibirá los bienes, mercaderías, para ser registradas en el almacén.
- c. inspeccionar que la descarga de la mercadería se realice con cuidado para evitar deterioros.
- d. Hacer los despachos del almacén a los usuarios mediante comprobantes de salida.

- e. Controlar el stock de la mercadería, materiales y equipos.
- f. Conservar la documentación en orden diariamente
- g. Mantener en orden la mercadería según su clasificación, permitiendo la rotación y protección de los productos.
- h. Realizar otras tareas afines que le sean asignadas.

IV. EXPERIENCIA

Edad 30 años con 2 años de experiencia.

CAPITULO VII:

ASISTENTE-AUXILIAR DE ALMACEN:

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

Asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos, a fin de despachar oportunamente a las unidades de la empresa

III. ACTIVIDADES Y TAREAS

- a. Recibir, revisar y organizar la mercadería, materiales y equipos que ingresen en al depósito.
- b. Mantener limpio, ordenado y clasificado el almacén a su cargo.
- c. colaborar con la eliminación de los desmedros.
- d. Cerciorarse de que la rotación de mercadería sea la correcta respetando el sistema de 'Primeras Entradas, Primeras Salidas'.
- e. Hacer seguimiento diario a las fechas de vencimiento, control de lotes de los insumos y productos almacenados, comunicando con anticipación al Jefe inmediato
- f. Realizar inventarios físicos diarios de acuerdo a la política de inventarios de la distribuidora.
- g. Verificar el buen funcionamiento de la maquina al momento del encendido: sonido de motor, llantas, aceite, luces, direccionales, frenos, bocina.
- h. Mantener el orden y apilamiento correcto del producto en los almacenes de APTE.
- i. El montacargas descarga y realizan el traslado de la mercadería al almacén.

IV. EXPERIENCIA

Edad mínima 25 años con 1 años de experiencia.

CAPITULO VIII:

AREA: DISTRIBUCION

CARGO: SUPERVISOR DE DISTRIBUCION

Encargado de coordinar la distribución de la mercadería y de otros productos a los puntos de venta.

I. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Garantizar la entrega de la mercadería a los puntos de venta.
- b. Planear y programar las rutas de distribución.
- c. Organizar y controlar la operación del proceso de distribución de mercadería y material publicitario y otros productos del almacén a los puntos de venta.
- d. Gestionar la contratación del servicio de transporte.
- e. Elaborar, proponer y ejecutar el plan de trabajo y programas de operación y mantenimiento preventivo y correctivo a las unidades de reparto.
- f. Supervisar y monitorear a los transportistas para el cobro de las ventas entregadas, resguardando la seguridad de las unidades.

II. ACTIVIDADES Y TAREAS

- g. Planificación diaria de Carga.
- h. Determina la ruta de la unidad según programación.
- i. Monitorear los trámites documentarios como salidas, guías de remisión.
- j. Coordina y verifica la asignación de las Acciones Tácticas.

III. EXPERIENCIA

Edad 29 años con 2 años de experiencia.

CAPITULO IX

CARGO: TRANSPORTISTA

Encargo del reparto y cobro de la mercadería en los puntos de ventas.

I. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Reparto de mercadería y materiales publicitarios, como también equipos fríos, exhibidores y demás activos a los puntos de venta en optimo estado
- b. Cobro al contado de la mercadería entregada en los puntos de venta.
- c. Entrega de documentación; facturas o boletas al cliente.
- d. Reparto de mercadería según mapas de rutas, entregado por el supervisor.

II. ACTIVIDADES Y TAREAS

- a. Ordenar la carga de mercadería a los estibadores.
- b. Entregar la mercadería a los clientes teniendo en cuenta el buen trato de servicio.
- c. Efectuar la cobranza de la mercadería entregada.
- d. Mantener en orden la mercadería dentro de la unidad
- e. Informar al supervisor de distribución cualquier incidente o consulta.

III. EXPERIENCIA

Edad mínima 23 años con 1 año de experiencia.

CAPITULO X:

CARGO: JEFE DE VENTA

HABILIDADES:

Disciplina y responsabilidad. Planificación y organización, comunicación, compromiso, orientación al resultado. Capacidad de ejecutar y analizar indicadores de venta.

I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar las estrategias, pronósticos de venta y supervisar el trabajo de su equipo a mando, compuesto por los supervisores y gestores, fomentar y desarrollar habilidades y competencias comerciales.

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Dirigir y evaluar las estrategias de ventas, los planes y programas orientados al desarrollo de las políticas de ventas establecidas por la dirección de la Empresa y realizar ajustes de acuerdo a la coyuntura empresarial y del mercado.
- b. Reportes e indicadores de ventas.
- c. Construir y desarrollar relaciones sólidas de clientes para ganarse su confianza y lealtad.
- d. Entender y manejar adecuadamente el negocio de ventas.

III. EXPERIENCIA

Edad mínima 30 años con 2 años de experiencia.

CAPITULO XI:

CARGO: SUPERVISOR DE VENTA

I. FUNCIÓN GENERAL

. Garantizar el cumplimiento de las acciones diseñadas con el jefe de ventas, apoyo y supervisión a los gestores de venta.

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Diseñar un plan de Trabajo Mensual que se ajuste a las modificaciones semanales reportadas por la operación
- b. Realizar un levantamiento de información de cada PDV mediante las visitas en campo
- c. Acompañar en su ruta a los vendedores de las distribuidoras para realizar un seguimiento de indicadores
- d. Mantener una comunicación constante con los EPV's, mercaderistas y FFVV de distribuidoras
- e. Participar de manera activa en las reuniones programadas por las distribuidoras
- f. Realizar un seguimiento de stock, quiebres y promociones

III. EXPERIENCIA

Edad mínima 28 años con 3 años de experiencia.

CAPITULO XII:

CARGO: GESTOR DE VENTA

II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Entender y manejar adecuadamente el negocio de ventas.
- b. Ofrecer una buena atención al cliente.
- c. Gestionar y realizar para generar pedido.
- d. Impulsar lazos comerciales.
- e. Gestión de relaciones con el cliente.
- f. Administración de su propio tiempo
- g. Selección mediante lineamientos de clientes.
- h. Cierre de ventas.

II. ACTIVIDADES Y TAREAS.

- a. Planificar y efectuar visitas de acuerdo a las rutas asignadas, formatos y los diferentes productos, según Fox.
- b. Mantener información actualizada sobre el stock de productos
- c. Cumplimiento y superación de objetivos de ventas.
- d. Identificar las necesidades del cliente, estableciendo cuotas, ofertas y promociones vigentes.
- e. Realizar las visitas programadas a los clientes
- f. Efectuar el cierre de venta con el cliente, considerando las visitas efectuadas.
- g. Manejo efectivo de quejas, reclamos y devoluciones para disminuir el porcentaje de pérdidas.
- h. Establecer con el cliente una relación duradera y sólidas.

III. EXPERIENCIA

Edad mínima 18 años con 6 meses de experiencia.

PROCEDIMIENTOS PARA LAS AREAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES G&A SAC.

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Estas políticas permitirán apoyar la gestión de la Gerencia General, en este documento se describen en forma clara, ordenada y secuencial el conjunto de actividades principales de su cargo, que permitirá contribuir de forma permanente y continua la calidad de los servicios, que pone a disposición de sus clientes y usuarios

II. CONTABILIDAD:

Objetivo. - Elaboración y presentación oportuna de los informes Financieros conforme a los Principios Contables.

Manejo tributario y laboral de las distintas operaciones de la compañía cuidando que se cumplan las normas que sobre esta materia existen, así como advertir a la Gerencia de los cambios que se presenten para poder implementar su cumplimiento y evitar cualquier tipo de sanción.

Procedimiento a realizarse para la codificación de cuentas

- a. El área de caja envía diariamente a contabilidad los documentos que sustentan las operaciones financieras de la empresa, (gastos).
- b. El contador, codifica el o los expedientes soporte de las transacciones.
- c. El contador registra los gastos diarios conforme lo establecido en el procedimiento que manda el periodo contable a través del programa informático FOX- PRO.

Procedimiento para la preparación de los estados financieros

- a. El área contable extrae la información financiera del FOX al término del periodo que puede ser mensual anual.

Estado de situación financiera

Estado de resultados

Estado de flujo de efectivo

- b. Se prepara las notas y anexos a los estados financieros
- c. Terminada la preparación de los estados financieros, se envía la información al administrador
- d. El administrador realiza las revisiones del lugar y los envía a gerencia.

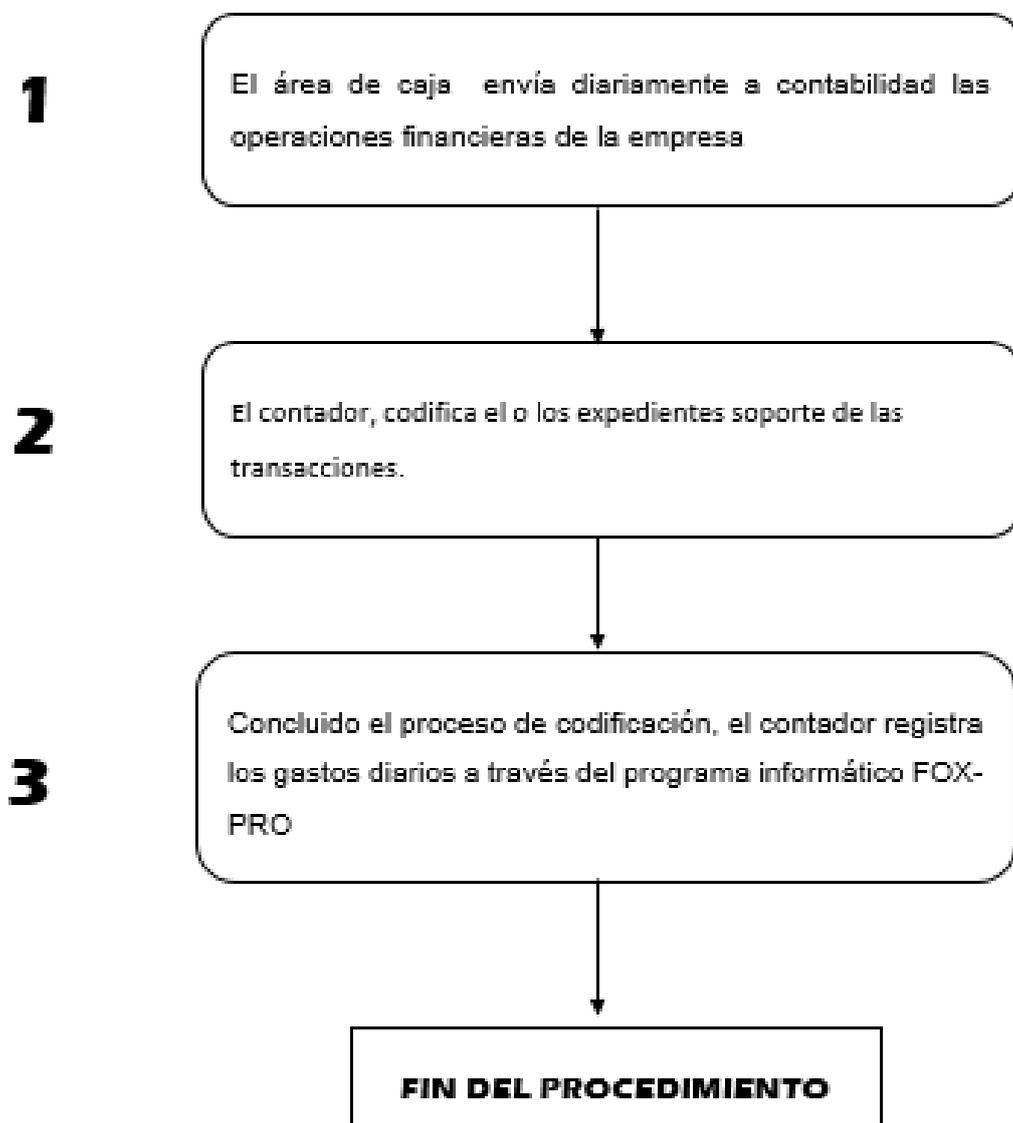
Procedimiento para la custodia y seguridad de la información financiera

- a. El contador, recibe la información financiera y ordena.

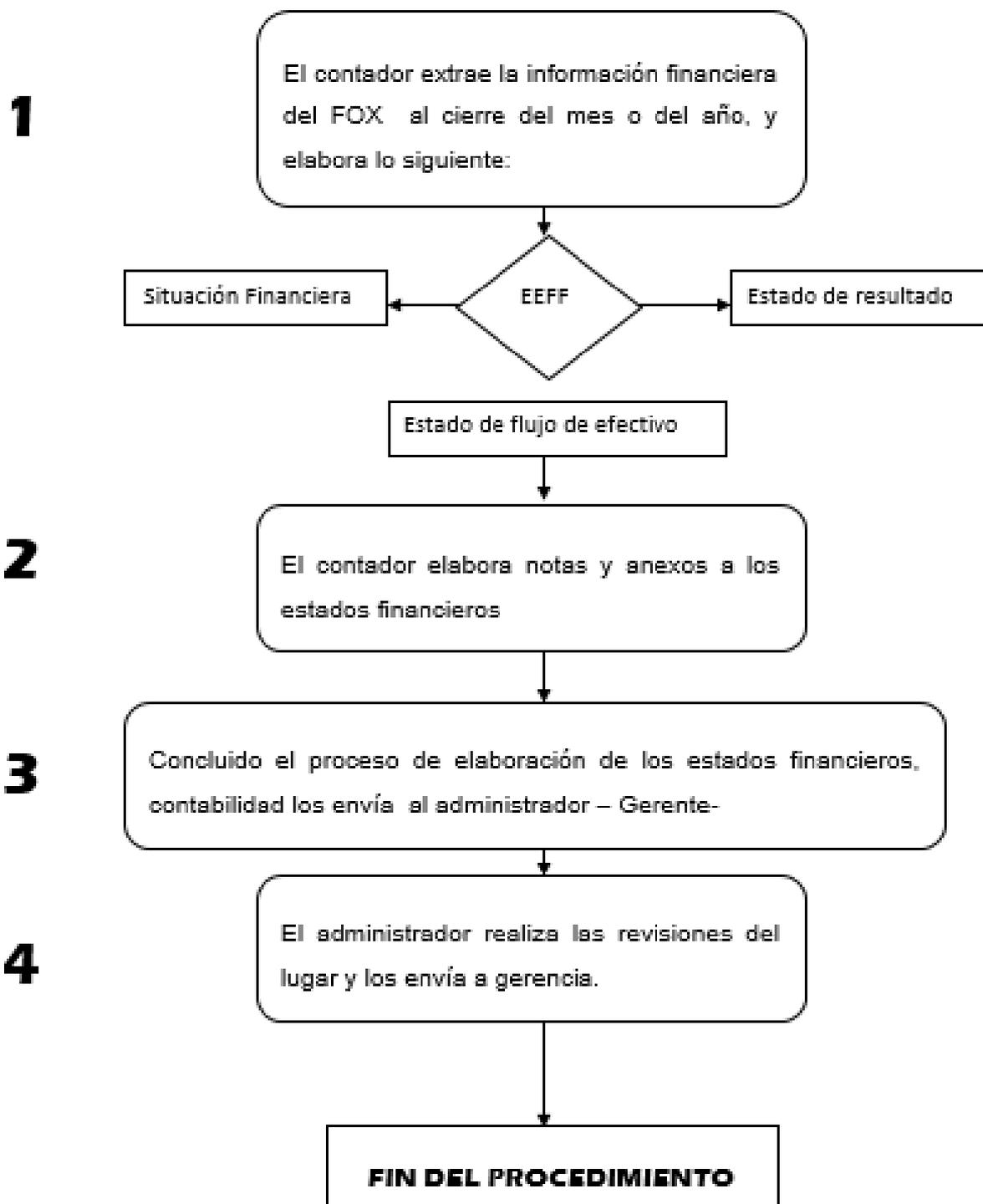
- b. Se archiva la información financiera en carpetas y se colocan en orden cronológico correspondiente.

FLUJOGRAMA DE CONTABILIDAD

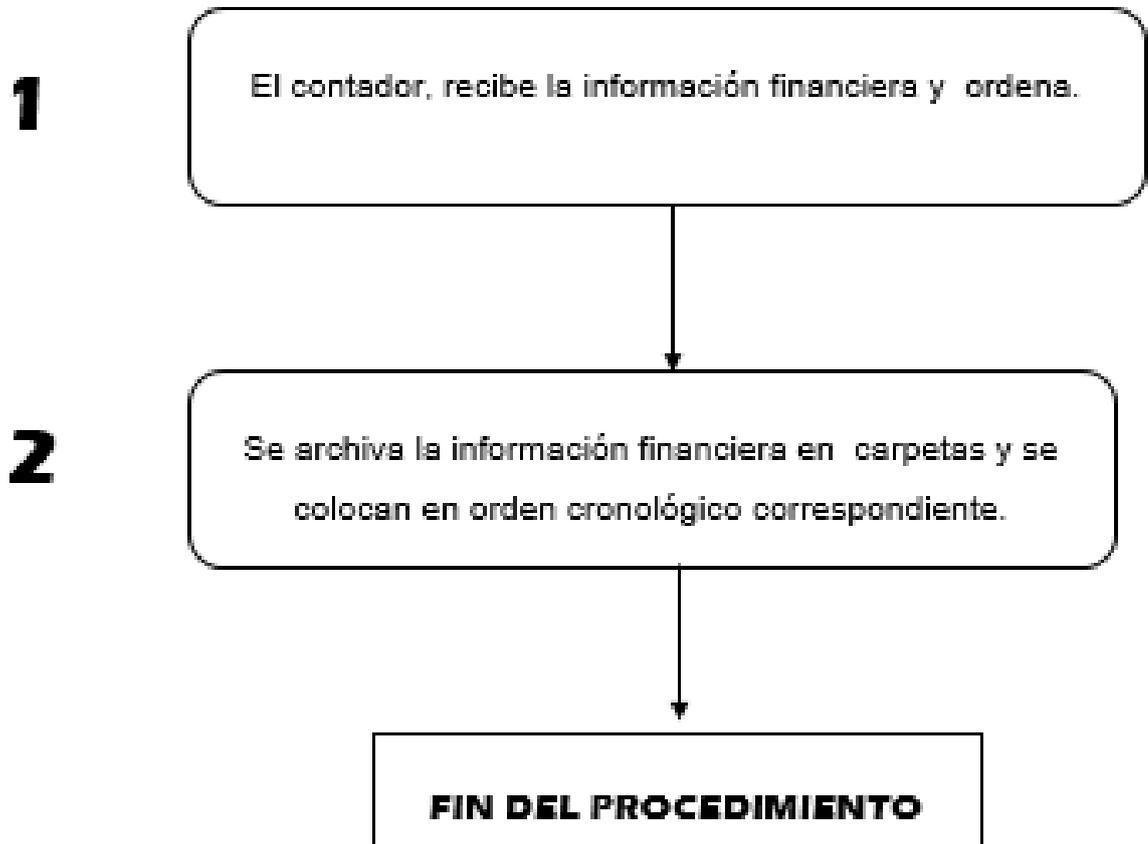
- a) Procedimiento a realizarse para la codificación de cuentas



b) Procedimiento para la elaboración de los estados financieros



c) Procedimiento para la custodia y seguridad de la información financiera



AREA DE CAJA

Procedimiento para la realización del área de caja:

- a. El cajero debe interactuar con el departamento de ventas y área de distribución cada vez que se efectuó una venta al contado.
- b. El cajero recibe el comprobante en original y 2 copias, y la liquidación de venta de cada transportista.
- c. Cobra el monto de la liquidación de venta al transportista, y cuenta el dinero en la maquina contadora de monedas y billetes.
- d. Registra la entrada del efectivo por ingresos al contado en un Excel.
- e. Llena un recibo, con sello original y copia.

- f. El recibo para transportista es entregado y las demás son archivadas.
- g. El cierre de caja se realiza al final de las operaciones.
- h. Conteo de monedas y billetes.
- i. Emite el reporte diario de ingresos al contador y anexa los recibos de ingresos del transportista.
- j. Envía el reporte a contabilidad para su archivo correspondiente.
- k. Realiza cuadro de caja con: Arqueo diario de caja
- l. Genera información diaria de ingresos en efectivo.
- m. Si cuadra el arqueo, el cajero emite informe a contabilidad y administración, se cierra la caja y Se realiza el depósito al banco.
- n. Si no cuadra m entonces el monto sobrante se ingresa a caja chica y se solicita la reposición del monto al cajero.

AREA DE VENTAS

Procedimiento para la realización de las ventas

- a. Cada preventa, junto con su supervisor van a la ruta que le corresponde
- b. El vendedor debe solicitarle al cliente a su pedido.
- c. Indica la cantidad de mercadería que va a comprar.
- d. La preventa entrega al cliente una hoja de pedido que tendrá que entregar cuando se le entrega la mercadería.
- e. La preventa se despide del cliente
- f. Procedimiento de ingreso de pedido.
- g. La preventa llega al depósito, e ingresa todos sus pedidos al programa.
- h. El digitador de ventas, imprime las boletas y facturas de los pedidos del día.

AREA DE ALMACEN

Procedimiento para la realización:

- a. Emisión de guías de salida y conteo de productos
- b. Se digita en el sistema FoxPro – almacén las ordenes de carga generados por los supervisores, para la emisión de la guía y conciliación física de los productos en cada camión de reparto para su posterior entrega a vigilancia.
- c. Inventario de productos y envió de stock

- d. Se realiza el conteo físico por todos los formatos de los productos para su posterior ingreso al sistema fox, y luego se envía dicho informe a administración en forma diaria.
- e. Impresión de reportes y envío de documentación física
- f. Se genera los reportes en el sistema Fox para su posterior impresión y conformidad del área administrativa y contable.
- g. Generación de stock de devolución
- h. Conteo de los productos por formatos que devuelven los coordinadores para su posterior emisión de la guía y traslado al área contable para la liquidación respectiva.

Control e stock de los productos; Se coordina según stock con la oficina para la programación del tráiler que cargaran los productos solicitados, y se recepciona la factura de embotelladora san miguel, demás se coordina con el área de caja y contabilidad para el pago de montacargas.

Generación de guías; Se genera las guías según sabores, formatos de productos y se coordina con el administrador para su aprobación, para luego transferir al área de contabilidad para su liquidación y archivo respectivo.

AREA DE DISTRIBUCION

Procedimiento para la realización del área de distribución:

- a. Chequeo de Disponibilidad: Supervisor de Transporte chequea la disponibilidad de mercadería
- b. Supervisor de Transporte determinará a que clientes se debe informar la disponibilidad, conforme a las condiciones comerciales y operativas acordadas.
- c. Informe: Supervisor de Transporte informa al cliente de la disponibilidad de mercadería
- d. Recepción de Órdenes de Carga: El Supervisor de Cuenta recibe una orden de carga y le informa al Supervisor de Transporte. Éste a su vez emite un informe indicando los puntos de entrega.
- e. Carga de Transporte: Transportista llega al punto de carga, chequea los productos a cargar, constatando la correcta información en los documentos de despacho (Guía de Despacho o Factura).

- f. Generación Hoja de Ruta: El transportista emite la hoja de ruta. La cual irá llenando a medida que vaya ejecutando la distribución de la carga.
- g. Liquidación del producto: el chofer entrega el pedido, registra la firma de la persona que recepciona, realiza el cobro y entrega la factura o boleta
- h. Rechazo o Devolución el transportista al culminar todas las entregas hace un conteo de todos los rechazo o devolución.
- i. El transportista en el depósito, tendrá que esperar que el almacenero cuente los productos que va devolver, posteriormente se le entrega una guía de devoluciones que será entregado a liquidación (área de contabilidad)
- j. Hecha la liquidación para cada transportista, se dirigen a caja a hacer el pago correspondiente de los productos entregados.

POLITICAS DE CONTROL PARA LAS AREAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES G&A SAC.

Políticas que manejan en la empresa

- a. Realizar una atención optima al cliente.
- b. Mantener un stock de productos para venta, suficiente para la satisfacción del mercado.
- c. Manejar productos para la venta que sean reconocidos por su calidad y garantía.
- d. Realizar capacitaciones constantes considerando la función de cada trabajador.
- e. Mantener un sistema de publicidad
- f. Conocer todos los empleados los objetivos y funciones inherentes a su área y cargo.
- g. Promover la comunicación entre todas las áreas.
- h. Sostener y cuidar los recursos de la empresa.

Políticas de control del área de caja

- a. El fondo fijo diario será de s/. 3500.00 y estará al cuidado y será manejado en forma exclusiva, por el encargado de la caja.
- b. El fondo fijo deberá estar representado en todo momento por efectivo y por comprobantes que respalden los pagos efectuados.
- c. Los pagos en efectivo se realizarán únicamente contra la recepción de la documentación original que ampare el gasto.
- d. Los Vo. Bo.: Queda claramente establecido que los vales de caja (movilidades, refrigerios, (sólo en el caso de no conseguir factura), deberán estar previamente visados por la jefatura correspondiente antes de ser presentados a tesorería.
- e. Los comprobantes de pago deberán ser agrupados diariamente.
- f. El encargado de la caja se abstendrá de dar servicio de cambios y de conservar en la caja efectiva, cheques o vales que no formen parte del fondo fijo; así mismo le está totalmente prohibido hacer préstamo al personal.
- g. Los ingresos recaudados del día deben ser remesados íntegramente a las 9.00 pm, de no ser así pasan al día siguiente.
- h. El Reporte diario de caja: deberá ser entregado al administrador vía correo interno hasta las 9.30 de la mañana del día posterior.
- i. El encargado de caja deberá entregar el reporte diario de caja archivado al administrador y área de contabilidad, debidamente documentados y validados.
- j. Solicitudes de transferencias urgentes en ausencia de la Gerencia: en este caso se procede bajo la responsabilidad, control y Vo. Bo. Necesario del Administrador.
- k. Los pagos a tráiler serán únicamente con factura y guía de remisión, hasta las 12.00 pm.
- l. Todo pago a proveedor que exceda los S/.1000.00 serán hecho vía transferencia según programación de pagos por finanzas. Los días martes y jueves.
- m. Los pagos de comisiones al transportista serán los días martes jueves y sábados, solo hasta las 10.00 pm, previa entrega de facturas.
- n. Todo dinero recaudado tendrá que ser contado por la máquina de billetes y monedas.

- o. En cuanto anomalías y faltantes de remesas, el encargado se hará únicamente responsable en un plazo de 48 horas.
- p. Anomalías y faltantes mayores a 100 soles, el encargado tiene la obligación de visitar a la empresa recaudadora para la revisión de videos.

Políticas de control del área de Contabilidad

- a. Entrega oportuna y confiable de los informes contables.
- b. El registro de ventas se presentará todos los fines de mes y no podrán tener retrasos mayores de 2 días.
- c. Revisar diariamente el registro de ventas en el sistema, para evitar errores y duplicidad de documentos.
- d. Las facturas correspondientes de embotelladora deberán ser ingresados diariamente.
- e. Registro de compras: no podrán tener un retraso mayor a dos días útiles, el ingreso de las facturas de compras es diario y procede por los documentos gestionados el mismo día o más tardar a primera hora del día posterior.
- f. La programación de planilla de sueldo serán los 14 y 29 de cada mes, para la revisión de finanzas y desembolso del dinero.
- g. Los registros de distribución de gastos de sucursales deberán ser ingresados antes de culminar el mes
- h. La presentación del balance general deberá ser presentados los días 3 de cada mes.

Políticas de control del área de ventas

- a. El personal de ventas cumplirá el horario de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- b. Los productos registrados de los clientes no podrán ser vendidos a otros.
- c. Es de sanción las ventas fantasmas generadas por los gestores.
- d. En caso de modificación o cancelación de pedido se tendrá que informar al supervisor de ventas a cargo.
- e. No podrán ofrecer al cliente algún descuento o bonificación sin antes haber habido una autorización del administrador.
- f. Las preventas deberán salir a las diferentes zonas que su supervisor les indique.

- g. El área de venta será el encargado de emitir los vales de comodatos y responsable de la validación de las firmas de clientes.
- h. Cada vendedor tendrá como derecho a comisiones según las ventas que realice.
- i. Los cambios de productos solo pueden ser autorizados por la gerencia de ventas.
- j. Los celulares otorgados a los gestores, solo será de uso laboral.
- k. Los gestores tienen la obligación de reportarse cada 2 horas a sus supervisores de venta.

Políticas del área de almacén

- a. El encargado de almacén controlará la mercadería, materiales y equipos ingresados, mediante la orden de compra.
- b. El asistente de almacén deberá informar diariamente, por medio de la asistente de contabilidad, los saldos de mercaderías.
- c. Mantener al día los registros Kardex en base a las entradas y salidas de las mercaderías, salidas por requisiciones de materiales de las áreas o secciones y entradas de compras.
- d. El inventario del almacén será supervisado por el área de contabilidad los 01 de cada mes.
- e. Los estibadores deberán diariamente ordenar la mercadería y llenar los camiones con los pedidos que el distribuidor tendrá que repartir.
- f. El encargado deberá enviar los reportes semanales de los productos con baja rotación y cerca de vencimiento.
- g. El asistente deberá enviar vía correo los inventarios diarios, el reporte de movimiento de almacén y mermas al supervisor a cargo.
- h. El encargado deberá entregar al administrador los reportes diarios de movimientos de almacén y mermas, así como el archivo de las NEA.
- i. Todas las mermas del depósito que no se encuentren ingresados al sistema, serán de responsabilidad del almacenero,
- j. Está prohibido algún trato o actitud sospechosa entre los transportistas y almaceneros al momento de realizar sus devoluciones.
- k. Las guías de devolución deberán ser claras, sin errores ni enmendaduras, si se diera se tendrá que anular la guía existente y generar otra.

Políticas de control para el área de distribución

- a. Serán encargados de la planificación y distribución equitativa de la carga diaria.
- b. Las distribuciones de cargas deberán realizarse en base a las rutas programadas por el área de venta
- c. verificar la carga antes y después del carguío.
- d. las unidades fuera del depósito, son responsabilidad directa del supervisor.
- e. Los productos deberán ser entregados debidamente sellados siguiendo los protocolos de bioseguridad.
- f. Es de responsabilidad directa la entrega de comprobantes (facturas y boletas) a los puntos de venta.
- g. Las bonificación y cambios de los productos solo se realizarán según programación.
- h. Está prohibido la venta y distribución de mercadería sin comprobante
- i. Los camiones de repartos deberán tener la documentación al día de sus vehículos, SOAT, licencias.
- j. Todo acto ilícito de los choferes, serán responsabilidad directa del supervisor.
- k. El dinero recaudado por las ventas deberá ser entregados al encargado del área de caja previo conteo de los billetes y monedas.
- l. Es de responsabilidad de los choferes la entrega de facturas por comisiones diarias al encargado de caja, si no se diera se procede a la retención de su pago de comisiones hasta la entrega del comprobante.

III. CONCLUSIONES

El estudio realizado en la Empresa Distribuciones G&A.S.A.C, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El estudio ha conseguido revelar que la administración de la distribuidora no tiene conocimiento de la importancia del control interno y de la necesidad de que sea sistematizado. Sólo existen normas verbales que de cierta manera procuran mantener el orden de las operaciones, pero no lo consiguen, además existe falta de interés por parte de los trabajadores.

2. Las principales deficiencias que se encontraron en el sistema de control interno de la empresa fueron las siguientes: en su estructura organizacional se observa que la dirección no se preocupa por difundir a los trabajadores la existencia de los manuales que indican las funciones de cada área, los manuales que existen en la empresa son el Manual de Organización de Funciones (MOF) el cual se encuentra desactualizado, el personal no está siendo continuamente capacitado para desempeñar las funciones encomendadas, de modo que al realizar sus funciones desconocen sus responsabilidades y no actúan de acuerdo a los niveles de autoridad que les corresponden.

3. Se detectó que la administración no se ha enfocado en los riesgos de todos los niveles de la empresa al no contar con medidas necesarias para identificar los riesgos que podrían afectar el desarrollo de las actividades de la misma. Asimismo, en la dimensión actividades de control y supervisión se detectaron deficiencias debido a que la comunicación es poco frecuente entre los trabajadores de menor jerarquía y la dirección lo que significa un problema para la organización en lo que concierne a la toma de decisiones, a la vez se observó que no existe un control adecuado de supervisión para las áreas de la empresa.

4. Al realizar la evaluación de los Componentes del Control Interno y gestión administrativa, se encontró que la empresa Distribuciones G&A .S.A.C posee un Control Interno deficiente para proporcionar seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos del control interno por lo que un mal

funcionamiento de uno de los componentes afecta a la empresa, debilitando el logro de los objetivos y de la gestión administrativa.

5. Se estructuró un lineamiento de mejora de un Sistema de Control Interno para la empresa Distribuciones G&A. S.A.C que permita en mayor grado una eficiente gestión administración de la empresa.

I. RECOMENDACIONES

1. Conforme a los resultados alcanzados y las evidencias encontradas, se plantea formular lineamientos de sistema de control interno, se considere de utilidad manejar la información de la misma, que permita un apropiado monitoreo de las actividades, transmitiendo funciones y responsabilidad a cada área de trabajo con la finalidad brindar procedimientos para las actividades de la empresa, tanto administrativas como operacionales.
2. Estandarizar las políticas de procedimiento diseñar guías adicionales que sean necesarios para la correcta implementación de la propuesta del Sistema de Control Interno. Así mismo es necesario poner en marcha instrumentos idóneos para una adecuada comunicación interna entre los empleados de la empresa Distribuciones G&A.S.A.C que permitirá contribuir positivamente en su comportamiento y opiniones, a fin de mejorar la cultura organizacional.
3. Se deberá tomar las medidas necesarias para asegurar una identificación objetiva y oportuna de los riesgos, debido a factores externo o internos, que pueda influir en el cumplimiento de la misión y objetivos de la empresa Distribuciones G&A.S.A.C. Así como el gerente deberá ejercer su mayor autoridad para lograr los objetivos planteados por el proceso de monitoreo y control, actuando adecuadamente y comprometiendo a los trabajadores de la misma.
4. Se sugiere a la empresa implementar la propuesta planteada para lograr un control administrativo más sólido.

II. REFERENCIAS

Arias, G. Jesús, V. Miguel, A. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, México. Recuperado de: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>.

Bacallao, H. M. (2015). Génesis del Control Interno.

Balla, I. y López, K. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador en el año 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4022>.

Brock, H. (2015). Control interno en la organización empresarial. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>.

Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017. Madrid: Editex.

Calle, G. Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. (Artículo de investigación. Ciencia económica y empresarial. Ecuador). Recuperado de: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-SistemaDeControllInternoComoHerramientaDeOptimizaci-7351791.pdf>

Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. Revista. En Contexto (2), 129-146. Recuperado de: <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance - Executive Summary. En línea, Recuperado de: <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>.

Contraloría general de la república (2014). Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Cruz, F. Marín, R. (2016). Sistema de control interno en la gestión de la empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Periodo 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca). Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/586>

Daza, G. D. (2017). Importancia del Control interno en la Gestión de Inventarios en Pyme's en el año 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia). Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15578/4/2017_control_interno_gestion.pdf

El auditor moderno, (2017). Blog, Recuperado de: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-auditor-moderno.html>

Fernández, S. y Vásquez, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Revista In Crescendo, 1(1), 89- 98.

Galaz, Y. (2015). Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>.

Galaz, Y. y Ruiz, U. (2015), Gestión Integral de Riesgos : Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 e ISO 37001 Universidad & Empresa, vol. 21, núm. 36, 2019. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. Revista. Actualidad Contable FACES, 19(33), 15-41. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>

Jeri, G. R. (2016). El control interno en las empresas. Recuperado de:

<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Larrea, J. (2017); El control interno y su influencia en la gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú: Caso Institución Ofiapadm- Dirandro PNP. Lima, Periodo 2016, (Tesis de Maestría, Universidad Católica los Ángeles Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4982>.

López, Y. (2018); Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Ugel Huaraz, periodo 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28119>.

Mantilla, S. A. (2018). Control Interno Informe Coso, Editorial ECOE Ediciones, 5ta edición, España, 2018 pág. Ecoediciones.com. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-Idel-Control-Interno-4ed.pdf>

Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. Universidad Nacional de San Marcos. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 2, mayo, 2017, pp. 947-964.

Prats, J. Salazar, R. y Molina, J. (2016). Implicaciones metodológicas del respeto al principio de autonomía en la investigación social. Andamios, vol. 13, núm. 31, 2016.

Raffino, M. (Febrero, 2020). Dirección Administrativa. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/direccion-administrativa/>

Rodríguez, R. (2018). Sistema de Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, periodo 2014-2015 – Huaraz, (Tesis de Maestría, Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz). Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2428>.

Ruiz, E. (2018); El control interno y sus efectos en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa "Tiendas Rojas SAC" de Chimbote 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3699>.

Serrano, P. Señalin, L. Vega, F. (2017). The internal control as an indispensable tool for an efficient financial and accounting management in the banana companies of the canton Machala. Ecuador. Vol. 39 (Nº 03) Año 2018. Pág. 30

Tenorio, E. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Atletas" de Chimbote, periodo 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6271>.

Torres, Z. y Torres, H. (2014). Planeación y control. (1º. ed.) México. Grupo Editorial Patria. Recuperada de <http://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074387254.pdf>

Valle, F. (2016). Economía de la Empresa 2º Bachillerato (LOMCE) 2016, Editorial EDITEX S.A.C. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=8qEeDAAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>.

Vanegas, G. & Pardo, C. (2014). Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en Mi Pymes: MOGRIT. *Sistemas & Telemática*, 12(30), 35-48. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>

Vivanco, V. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

III. ANEXO

Anexo 1 Matriz de categorización apriorística

OBJETIVOS GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS	DEFINICIONES	SUBCATEGORIAS	UNIDAD DE ANALISIS	
Conocer el sistema del control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021	Describir el sistema de control interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad.(Ministerio de Economía y Finanzas,2014)	Ambiente de control	Unidad de análisis Nro.1; El administrador interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021	
	Identificar las deficiencias del sistema de control interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021			Evaluación de Riesgo.		
				Actividades de control		
				Información y Comunicación		
	Analizar las deficiencias que presenta el sistema de control interno en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021	GESTION ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es “el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión.(Barrionuevo, 2015) (p. 121)	Supervisión	Unidad de análisis Nro.2; Documento técnico normativo de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021	
				Planificación		
		proponer lineamientos de sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021.		control	Organización	Unidad de análisis Nro.3; El contador interno de la empresa Distribuciones G&A S.A.C. Nuevo Chimbote-2021

Anexo 2 Guía de observación

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.

GUÍA DE ENTREVISTA (ADMINISTRADOR)

NOMBRE DEL ENTREVISTADO : EDWUIN J. RODRIGUEZ PINTADO
CARGO : CONTADOR
FECHA DE LA ENTREVISTA: 26 DE FEBRERO 2021

Instrucciones: Se le solicita, a través de las siguientes preguntas me pueda manifestar su opinión autorizada acerca de: "Diagnóstico del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. nuevo chimbote-2021"

ITEMS CATEGORIA: Sistema de control interno	OPCIÓN DE RESPUESTA			COMENTARIO	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
	SI	NO			
1. La Empresa Distribuciones G&A S.A.C cuenta con un organigrama institucional que permita diferenciar jerarquías y áreas de la empresa?	X			La empresa distribuciones G&A SAC , cuenta con un organigrama desfasado , que no está acorde con las jerarquías ni áreas de la empresa, sin actualizar desde el 2008, plasmado en un hoja	
2. ¿La gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa?	.	X		La gerencia si estableció objetivos institucionales, pero no se difunden a todo el personal incluyendo mi persona. Con respecto a la misión, visión solo están dirigidos para el grupo corporativo , pero no como empresa.	La gerencia establece objetivos mensuales, con referencia a % de ventas, nivel de cobertura y % de rechazo de productos, estos objetivos si son difundidos a través del jefe de ventas y supervisores , encargados de transmitirlos a toda el área comercial.
3. ¿La Empresa Distribuciones G&A S.A.C tiene definidas las políticas y procedimientos adecuados que garantizan la correcta selección y desarrollo del personal?		X		Inicialmente , cuando la empresa prestaba los servicios de otra consultora, existía un manual de	Los empleados son capacitados antes de su ingreso , por el administrador o personal adecuado para su

			procedimiento, actualmente no lo hay , el personal que ingresa a trabajar solo es capacitado con lineamientos donde especifica resumidamente las funciones y responsabilidades que debe ejercer,.	inducción ,ahí se les da las recomendaciones así como las responsabilidades y tareas que debe cumplir, En su mayoría el personal realiza sus funciones empíricamente.
4. ¿Se respetan los derechos de los trabajadores cuando se toman decisiones?	X		Si , todos los trabajadores son tratados con respeto, por lo que cada opinión es escuchada, con respecto a los derechos existen algunas deficiencias, como son las horas de jornada.	Se recomendaría que la gerencia tenga una evaluación a cada personal y depende de ello considerar horas extras en los trabajadores siempre y cuando lo amerite.
5. ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores de la Empresa Distribuciones G&A. S.A.C?	X		Eso se da en áreas, con mayor frecuencia la competencia profesional se da en el área de comercial y distribución que son las áreas que son medidas por cuotas.	En las áreas de administración , contabilidad y a fines , la competencia es baja casi nula.
6. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		X	Cada área tiene ciertas normas que debe establecer y cumplir durante sus actividades y desarrollo, pero no se tiene identificado los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades por el incumpliendo de sus funciones.	la empresa en los últimos años se ha presentado con diferentes problemas muchos de ellos ajenos a algún antecedente, como la pandemia , que sigue afectando en los labores y desarrollo de actividades en general.
7. ¿Las deficiencias y problemas detectados en la Empresa Distribuciones G&A S.A.C se registran y comunican a los responsables para que tomen acciones adecuadas para su corrección?	X		Si, al surgir algún problema son comunicados a los responsables dependiendo el área, pero en algunos casos la comunicación no es oportuna.	
8. ¿La Empresa Distribuciones G&A. S.A.C implementa	x		existen lineamiento para cada área , que de forma	Implementación de nuevos planes de control

actividades de control a través de políticas y procedimiento?			resumida se define ciertas normas y procedimientos que deben cumplir pero que no se encuentra estandarizado.	y procedimiento por un área de control interno, que pueda prevenir, o detectar y corregir, oportunamente los errores
9. ¿Se evalúan los controles periódicamente y se hacen evaluaciones en marcha?		X	No se realizan evaluaciones en marcha ni operaciones rutinaria para las diferentes áreas, lo que no permite el monitoreo de las operaciones a través de la medición de resultados. Pero se realizan controles operativos para el área de caja y almacén los fines de cada mes , a través de inventarios y arqueos de caja.	
10. ¿La empresa Distribuciones G&A. S.A.C cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para el uso de las Tecnologías?	X		Contamos con un área de sistemas del grupo corporativo quienes son los encargados de dar soporte a la distribuidora,	Se recomienda tener un personal exclusivo para la sucursal, para agilizar tiempos y retrasos.
11. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente dificultades o deficiencias en el área?		X	Es uno de los factores que con lleva a errores continuamente.	

Fuente: Elaboración propia.

}

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.
GUÍA DE ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO : EDWUIN J. RODRIGUEZ PINTADO
CARGO : ADMINISTRADOR GENERAL
FECHA DE LA ENTREVISTA: 26 DE FEBRERO 2021

Instrucciones: Se le solicita, a través de las siguientes preguntas me pueda manifestar su opinión autorizada acerca de: "Diagnóstico del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C. nuevo chimbote-2021"

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
	SI	NO	COMENTARIO	
CATEGORIA: Gestión Administrativa 1. ¿la empresa Distribuciones G&A S.A.C cuenta con instrumentos de gestión para mejorar su trabajo?	X		La empresa Distribuciones G&A SAC, cuenta con un manual de procedimiento y reglamento interno desactualizado que no está estandarizado.	
2. Las metas y objetivos programados en el plan operativo se cumplen	x		Con respecto a objetivos a nivel de gestión – ventas , el cumplimiento de los objetivos depende de las temporadas, y en la actualidad con la coyuntura de la pandemia las metas y objetivos se vienen ajustando, pero aun así no se da un cumplimiento del 100 %	Las metas y objetivos son medidos a nivel de gestión ventas sucursal , no por áreas .
3. ¿El personal que labora en la Empresa Distribuciones G&A. S.A.C asume su responsabilidad en relación con las funciones asignadas al cargo que ocupa?	X		Si, a través de procedimientos establecidos, pero en su gran mayoría por el expertis del personal.	Como recomendación se sugiere la estandarización de los procedimientos partiendo de la actualización de sus políticas de control.

4. ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación para las principales operaciones en la empresa Distribuciones G&A. S.A.C?	X		Si , cada personal está sujeto a las autorizaciones y aprobación de sus jefes directos, para realizar cualquier operación.	Las directivas no están documentadas ni estandarizadas. No están formulada a través de un documento.
5. ¿ el personal informa de sus acciones a su jefe inmediato?	X		Si, parte de sus funciones consiste en informar de todas las actividades, acciones, problemas a sus jefes directos, que posterior son trasmitidos a la administración. Pero en oportunidades no se ha respetado este principio,	
6. ¿Existen mecanismos y procedimientos de la entidad para informar al exterior sobre su gestión?	x		Si, a través de reportes mensuales a la sede principal que son informados a la gerencia de manera consolidada.	
7. ¿Las quejas o consultas que se reciben sobre las actividades de la Empresa Distribuciones G&A. S.A.C pueden revelar la existencia de deficiencias de control en la gestión?	X		Si, estas observaciones claramente revelan deficiencia en el control de gestión .	
8. Se promueve la capacitación del personal para el desempeño de sus funciones	X		Sí, pero no a todas las áreas ,solo se da para el área comercial,	Se recomienda que las capacitaciones deberían realizarse para todo la empresa, dependiendo al área y puesto de trabajo, debe tener un cronograma un plan de trabajo.
9. Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos	X		Los reportes son realizados mensualmente a la gerencia , tanto el área comercial, distribución y estados financieros .	
10. El directivo valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal a su cargo	X		La gerencia toma con mayor atención al área comercial, a través de premios y bonos.	Se recomendaría una valoración de capacidad a todo el personal ,previa evaluación a través de medición de objetivos.
11. ¿Consideras que las propuestas de nuevos lineamientos de sistema de control ayudaran a	X		Definitivamente, la falta de control interno en los 7 últimos años ha llevado a fraudes, robo, cambios	

mejorar la gestión en la empresa Distribuciones G&A?			rotativos de personal, la mala atención a clientes.	
12. ¿Consideras que el personal está preparado para la implementación de nuevos lineamientos de sistema de control interno?	x		Teniendo en cuenta la competencia laboral de la mayor parte del personal se considera que están apto para nuevos cambios.	
13. ¿Cuenta la Empresa Distribuciones G&A S.A.con el presupuesto necesario, para la implementación de nuevos lineamientos de sistema de control interno?	SI		Distribuciones G&A sac , cuenta con el presupuesto, para la estandarización del sistema de control interno.	

Fuente: Elaboración propia.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS A OBSERVAR:
EMPRESA:
FECHA DE APLICACIÓN:

Instrucciones: Se realizará un análisis a los documentos acerca de: “Diagnóstico del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C nuevo chimbote-2021”

ITEMS CATEGORIA: Sistema de control interno	OPCIÓN DE RESPUESTA			OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACION
	SI	NO	NO APLICA	
1. La empresa cuenta con un organigrama institucional	x			
2. Se encuentra actualizado el Organigrama.		x		
3. Cuenta con Visión, Misión	x			
4. la empresa cuenta con un reglamento interno respecto a las funciones del personal(MOF)	x			
5. Cuenta con un Código de Ética Profesional.		x		
6. Tiene objetivos la Empresa	X			
7. Tiene Estatuto la Empresa	X			
8. La Empresa tiene Política de Desarrollo para el personal.		x		

Fuente: elaboración propia

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS A OBSERVAR:
EMPRESA:
FECHA DE APLICACIÓN:

Instrucciones: Se realizará un análisis a los documentos acerca de: “Diagnóstico del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Distribuciones G&A S.A.C nuevo chimbote-2021”

ITEMS CATEGORIA : Gestión Administrativa	OPCIÓN DE RESPUESTA			OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACION
	SI	N O	N O	
9. ¿La empresa distribuciones G&A S.A.C cuenta con un organigrama función?		x		
10. Cuenta con un área de control interno		x		
11. Cuenta con un plan estratégico	x			
12. Cuenta con políticas de control para cada área		x		
13. Se identifica el personal con sus responsabilidades dentro de la Empresa	x			
14. Existe documentación que sustente los procedimientos de autorización en los procesos.		x		
15. La contratación del personal se realiza de manera ética y legal.	x			
16. La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable.		x		

Fuente: elaboración propia.