

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Sistema de control interno y su incidencia de la gestión administrativa del
Grifo Servicentro del JEL

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Campomanes Quispe, Trazy Ana

Asesor:

Dr. Revilla Becerra, Misael

Chimbote - Perú

2016

Palabras clave

Tema : Control Interno, Gestión Administrativa

Especialidad : Contabilidad

Keywords

Topic : Internal Control, Administrative Management

Specialty : Accounting

Línea de Investigación:

Área : Ciencias Sociales

Sub área : Otras Ciencias Sociales

Disciplina : Otras Ciencias Sociales

Sistema de control interno y su incidencia de la gestión
administrativa del Grifo Servicentro del JEL

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Sistema del Control Interno y su incidencia en lo gestión administrativo del Grifo Servicentro JEL” Periodo 2015-2016, persigue como objetivo general: Determinar el sistema de control interno y la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro JEL, periodo 2015 – 2016. Así también como objetivos específicos: -Describir el sistema de control interno de la empresa Grifo Servicentro JEL, periodo 2015 – 2016; -Analizar la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro JEL, periodo 2015 – 2016; -Relacionar el grado de satisfacción y rendimiento de los trabajadores de la empresa Grifo Servicentro JEL, periodo 2015 – 2016. Esta investigación sirve para resolver el siguiente problema: ¿De qué manera incide el sistema de control interno en la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro JEL, periodo 2015 – 2016?, las variables utilizadas son: -Variable independiente: Sistema de Control Interno; -Variable dependiente: Eficiencia de la Gestión Administrativa. Esta investigación es de tipo Descriptivo y se llevó a cabo mediante entrevista y análisis documental, se contó con la participación de los mismos directivos, socios, propietarios, personal administrativo y trabajadores en general de la institución a efectos de poder suministrar los insumos e informaciones necesarias para lo cual se emplearán métodos, procedimientos y técnicas capaces de dilución en la mencionada relación.

La Tesis Universitaria que se pone a disposición efectúa una investigación concerniente a la situación actual por la que atraviesa la empresa Grifo Servicentro JEL Periodo 2015 - 2016, precisamente sobre su actual Sistema de Control Interno y su relación con la Eficiencia de la Gestión Administrativa que importen sus más altos directivos y propietarios de la misma y tiene como finalidad conocer la relación existente del sistema del control interno en la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa, nuestra comuna es muy relevante el rol que desempeñan las empresas de este sector, es decir las abastecedoras de productos de hidrocarburos, dadas las características en particular de nuestro puerto.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "System of Internal Control and its incidence in the administrative management of the Servicentro JEL Faucet" Period 2015-2016, pursues as a general objective: To determine the internal control system and the efficiency of the administrative management of Grifo Servicentro JEL, period 2015 - 2016. As well as specific objectives: -Describe the internal control system of the company Grifo Servicentro JEL, period 2015 - 2016; -Analyze the administrative management of Grifo Servicentro JEL company, period 2015 - 2016; -Relate the degree of satisfaction and performance of the employees of the company Grifo Servicentro JEL, period 2015 - 2016. This investigation serves to solve the following problem: How does the internal control system affect the efficiency of the administrative management of the company Grifo Servicentro JEL, period 2015 - 2016?, the variables used are: -Independent variable: Internal Control System; - Variable dependent: Efficiency of Administrative Management. This research is descriptive and was conducted through interviews and documentary analysis, it was attended by the same managers, partners, owners, administrative staff and workers in general of the institution in order to supply the necessary inputs and information for which methods, procedures and techniques capable of dilution in the aforementioned relationship will be used.

The University Thesis that is made available carries out an investigation concerning the current situation of the company Grifo Servicentro JEL Period 2015 - 2016, precisely on its current Internal Control System and its relation with the Efficiency of the Administrative Management that they import its highest managers and owners of the same and aims to know the existing relationship of the internal control system in the efficiency of the administrative management of the company, our community is very relevant the role played by companies in this sector, ie the suppliers of hydrocarbon products, given the particular characteristics of our port.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en todo momento y
Permitirme realizar mis metas y anhelos.

A mis padres ya mi familia,
Por eterna gratitud, por sacrificios,
Confianza, comprensión y apoyo
Incondicional en todo momento, Así
Mismo por enseñarnos principios y
Valores inflexibles que han regido mi vida.

A nuestros maestros, por su apoyo
Incondicional, esfuerzo y dedicación de
Manera permanente, en especial
Aquellas que colaboraron con la
Realización de mi presente trabajo De
investigación.

A una personita muy especial
Que siempre está presente

En todo momento de mi vida.

INDICE

TEMA	Pág. N°
I. INTRODUCCION	1
1.1 Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
1.2 Justificación de investigación	4
1.3 Problema	4
1.4 Marco Referencial	5
1.5 Hipótesis.....	28
1.6 Objetivos... ..	28
II. MATERIAL Y METODOS	29
2.1 Tipo y diseño de investigación	29
2.2 Población y Muestra	30
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	30
III. RESULTADOS	32
3. Resultados... ..	32
IV. ANALISIS Y DISCUSION.....	50
4. Análisis y discusión	50
V. CONCLUSIONES Y ECOMENDACIONES.....	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones.....	53
VI.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
VII.ANEXOS	57

**INDICE DE
TABLAS Y GRAFICOS**

	Pág.
TABLA Y GRAFICON° 01	32
TABLA Y GRAFICON° 02	34
TABLA Y GRAFICON° 03	35
TABLA Y GRAFICON° 04	36
TABLA Y GRAFICON° 05	37
TABLA Y GRAFICON° 06	38
TABLA Y GRAFICON° 07	39
TABLA Y GRAFICON° 08	40
TABLA Y GRAFICON° 09	41
TABLA Y GRAFICON° 10	42
TABLA Y GRAFICON° 11	43
TABLA Y GRAFICON° 12	44
TABLA Y GRAFICON° 13	45
TABLA Y GRAFICON° 14	46
TABLA Y GRAFICON° 15	47
TABLA Y GRAFICON° 16	48

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 01: CUESTIONARIO... ..	58
ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA	61
ANEXO N° 03: MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE	62
ANEXO N° 04: PROPUESTA.....	63

I.- INTRODUCCIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, para obtener los resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad por la gerencia.

1.1.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA. -

A.) Internacional

- ✓ **Carrasco Mamani, Blanca Lourdes (2014) en su tesis sobre la “Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa grifo cramos”**, de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de 7 gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito de una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, pero a su vez el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso de los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito. Teniendo un adecuado Control Interno se podría tener menor cantidad de cuentas de incobrables.

- ✓ **Magallanes Diego, Pedro James (2015) en su tesis sobre “La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de grifo cramos”** de la Universidad de San Martín de Porres, donde se afirma que el Control Interno constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia. La persona encargada de esta función debe asegurarse de que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación del control interno.

- ✓ **Paz Cuadros, Mario Leonardo (2,009) en su tesis sobre “El control interno de gestión administrativa”**, señala que la evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios 8 que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

B.) Nacional

- ✓ **Pedraza García, Roberto (2010) en la tesis denominada: El Control eficaz de las áreas funcionales para optimizar la administración municipal**; presentada para optar el Grado de Maestro en Finanzas y Contabilidad en la Universidad San Martín de Porres; concluye que el control actúa en todas las áreas y en todos los niveles de los gobiernos locales. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control o monitoreo. Las principales áreas de control son: Áreas de servicios municipales. El objetivo fundamental de este control es programar, coordinar e implantar todas las medidas tendientes a lograr un óptimo rendimiento en las unidades municipales, e indicar el modo, tiempo y lugar más idóneos para lograr las metas, objetivos y misión de los gobiernos locales.
- ✓ **Hernández Sánchez, Cesar (2010), en su tesis denominada: El proceso de control interno en la efectividad presupuestal de una institución del estado mexicano**, presentada en la Universidad Autónoma de México para optar el Grado académico de Magíster en Contabilidad con mención en Auditoría Superior; concluye que es relevante implantar, evaluar y retroalimentar el control para que facilite en forma adecuada la ejecución presupuestal de las instituciones del estado. Las acciones de control son las herramientas de control para evaluar la ejecución presupuestal y luego recomendar las mejores pautas.

El resultado más importante de este trabajo es el siguiente: El 92% de los encuestados acepta que los procesos de control interno facilitan la ejecución presupuestal de las instituciones del estado.

- ✓ **Ugarte Velarde, Josefina (2009), en la tesis denominada: El control interno en la efectividad del proceso de ejecución presupuestal de las municipalidades.** Presentado en la Universidad Nacional Federico Villarreal para optar el Grado de Maestro en Auditoria Contable y Financiera; concluye que el sistema de control interno mediante las acciones de control puede determinar si el proceso de ejecución se está llevando a cabo como corresponde y sobre esa base recomienda la retroalimentación correspondiente. El resultado más importante de este trabajo son los siguientes: el 97% de los encuestados acepta que el control interno facilita la efectividad del proceso de ejecución presupuestal de la clínica Hogar de la Madre. El 95% acepta que la economía, eficiencia, productividad y mejora continua son instrumentos que ayudan a lograr la efectividad en las instituciones.

C.) LOCAL

- ✓ **Quezada López, Romina (2011), en su trabajo de investigación denominado: El órgano de control de las instituciones y el apoyo efectivo a la contraloría en la lucha contra la corrupción.** Presentado en la Contraloría General de la República; concluye que es relevante la labor que realiza el órgano de control institucional en el logro de las metas, objetivos y misión de la entidad y especialmente porque es un elemento para prevenir, detectar y llevar a cabo la lucha frontal contra la corrupción de autoridades, funcionarios y trabajadores. El resultado más importante es que el órgano de control institucional facilita la efectividad de las direcciones regionales de educación y apoyan a la contraloría en la lucha contra la corrupción.
- ✓ **Alejandro Flores, 2014) En su investigación: “Metodología de gestión, para la micro, pequeña empresa y mediana empresa en lima metropolitana, explica en forma detallada la metodología para una mejor gestión de las Mypes.** En los tiempos actuales, toda empresa en general sea gubernamental o privadas no puede enfrente el futuro con improvisación sino con una adecuada planeación estratégica, que permita una gestión eficiente y una administrativa efectiva para logro de los objetivos”.

- ✓ **Fernando Chávez, (2013) En su investigación: “Implementación de control interno en compras y cuentas por pagar en una empresa de la industria de la construcción”.** Resulta notorio el caso en el que se encuentra inmersa la empresa en estudio a raíz de la carencia de controles, en especial en las áreas enfocadas de comprar y cuentas por pagar, las cuales son partes del sistema del control interno integral de una empresa.

1.2.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION. -

La presente investigación que pretendemos desarrollar, tuvo por conveniencia conocer la relación existente del sistema de control interno en la eficiencia de la gestión administrativa de la Empresa Grifo “Servicentro JEL” periodo 2015. Existen pocos trabajos que abordan en la forma integral al control interno como herramienta para optimizar la gestión de la empresa.

Nos permitió ampliar nuestros conocimientos, en relación con nuestras carreras y trabajo de investigación a las ciencias administrativas y contables. Pretende motivar la dedicación de nuevos estudios relacionados con el tema, teniendo en cuenta que este campo es amplio y por lo tanto hay necesidad de una mayor profundización y estudio.

1.3.- PROBLEMA. -

1.3.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. -

¿De qué manera incide el sistema del control interno en la eficiencia de la gestión administrativa de la Empresa “Grifo Servicentro JEL” Periodo 2015 – 2016?

1.4.-MARCO REFERENCIAL

1.4.1. EL CONTROL INTERNO

1.4.1.1. DEFINICIONES

Nuevo concepto de control interno busca mejorar la calidad de la organización en su desempeño administrativo.

- ✓ **(Coopers & lybrand 2002)** Es un proceso continuo, compuesto por una cadena de acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo administrativo y su máxima autoridad ejecutiva, llevada a cabo por éste y por todo el personal de la organización, diseñado con el objeto de limitar los riesgos internos y externos que afectan las actividades de la organización, proporcionando a un grado de seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos de eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones, y de confiabilidad de la información financiera y de cumplimiento de las leyes y reglamentos, políticas y directivas así como las iniciativas de calidad establecida.

- ✓ **(Chalupowics, Daniel, 2005)** Sostiene que “el control interno es un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos Sus aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

1.4.1.2 ALCANCE

Se entiende por Control al conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normatividad y/o regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas de procesamiento de información.

La idea general que se tiene del control es que éste forma parte de la Teoría de la Administración. Dentro de una empresa o institución, la administración se subdivide en cuatro fases:

- Planificar
- Organizar
- Dirigir y Coordinar
- Controlar o Supervisar

Un sistema de control interno eficiente, solo podrá establecerse en una empresa que se encuentre correctamente organizada, entendiéndose que organización es la estructura interna del ente, y además el ordenamiento lógico de los elementos o componentes que la integran, de tal forma que cumpla con los objetivos, políticos, fines o metas para los cuales dicha empresa fue creada.

1.4.1.3 OBJETIVOS

(Alvin, Randal y Marks 2007) Sostiene que el control interno, cuenta con tres objetivos:

✓ Confiabilidad de los estados financieros:

La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información presenta de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

✓ **Eficiencia y eficacia de las operaciones:**

Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar el uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

✓ **Cumplimiento con las leyes y reglamentos:**

Todas las compañías deben emitir un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones algunas solo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

Santillana (2000) Sostiene que el control interno: tiene cuatro objetivos:

✓ **Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego:**

Observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad. La razón es obvia: Contar con sólidas y bien estructuradas políticas respetables y respetadas - permite una administración y operaciones ordenadas, sanas y con guías que normarán, orientarán y regularán la actuación de la misma.

✓ **Promover eficiencia operativa:**

Las políticas y decisiones implantadas por la administración serán la base, soporte y punto de partida para operar. Estas políticas deben identificar metas y estándares de operaciones básicos para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía: elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral.

- ✓ **Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operador, al que se genera en la entidad:**

La información es básica e indispensable para conocer la gestión y el desempeño de la entidad, cómo se encuentra ésta en la actualidad y una base fundamental para la toma de decisiones que garanticen su bienestar en el futuro. La información dirá cuan buenas y acertadas han sido las políticas establecidas y cuál ha sido el nivel de eficiencia de la operación. Una entidad sin buena información hace endeble su existencia y subsistencia.

- ✓ **Protección de los activos de la entidad:**

Este cuarto objetivo se concreta, de hecho, con la observancia de los tres objetivos anteriores. Es indiscutible que debe haber políticas claras y específicas, y que se respeten, que involucren el buen cuidado y esmerada protección y administración de los activos. Las políticas deben tender hacia una óptima eficiencia en la operación de los activos y obviamente éstos deben estar registrados en la contabilidad y que se informe qué se está haciendo con ellos; activos no registrados correctamente son activos sin control.

1.4.1.4 TIPOS

Rusenias (2006) Sostiene: Los tipos de control interno:

- ✓ **Control de Validez:** Asegurar que la información contable procesada es real, verdadera, correcta o adecuada.
- ✓ **Control de integridad:** Asegurar que se ha procesado la totalidad de la información contable.
- ✓ **Control de Reproceso:** Asegurar que los cómputos o las operaciones de rutina o sistematizadas, han sido llevadas a cabo en forma adecuada.

1.4.1.5 ELEMENTOS

Santillana, (2000) sostiene que: clasifica el control interno dentro de las definiciones de la Segunda Convención Nacional de Auditores Internos:

A. PLAN DE ORGANIZACIÓN

Los subelementos del control interno administrativo en que interviene la organización están constituidos por:

- ✓ **Dirección:** Implica asumir la responsabilidad de la política general de la entidad y de las decisiones tornadas en su desarrollo.
- ✓ **Coordinación:** Consiste en adoptar obligaciones y necesidades de las partes, integrantes de las organizaciones a un todo homogéneas y armónicas, que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- ✓ **División de funciones:** Significa definir claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro. El principio básico de control interno, en este aspecto, indica que ninguna entidad administrativa debe tener acceso a los registros contables en que se controla su propia operación.
- ✓ **Moralidad:** Es obvio que la moralidad es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del control interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son aportaciones importantes para el control. Por tanto, las vacaciones periódicas y un sistema de rotación del personal deben ser obligatorios hasta donde lo permitan las necesidades de la entidad. El complemento indispensable de la moralidad del personal como

elemento de control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger a la entidad contra manejos indebidos.

- ✓ **Retribución:** Es indudable que un personal adecuadamente retribuido ayuda a lograr los propósitos de la entidad y concreta su atención en cumplir con eficiencia, más que en hacer planes para defraudar a la entidad. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y permisos, pensiones por vejez y oportunidad que se le brinde para plantear sugerencias y problemas personales constituyen elementos importantes del control interno.

B. SISTEMA DE AUTORIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO

Rusenias (2006) Sostiene que; “Cuando la dirección de un ente ha llegado a la determinación de:

- a) Los objetivos a alcanzar o cumplir
- b) Un adecuado plan de organización
- c) Delegación de funciones, responsabilidades y autoridad.

Debe tener o contar con los medios de control necesarios para que todo lo que ocurra en la vida diaria de la organización tienda al logro de los objetivos y que a su vez. Todas las novedades, variaciones o alteraciones que sufra el patrimonio, queden debidamente reflejadas dentro del sistema de información del ente. Para desarrollar este punto, debemos realizar una clasificación previa de dos elementos del control interno, que son:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS

Los métodos, procedimientos, sistemas, etc., describen o detallan en forma secuencial cómo se realizan las distintas operaciones, mediante las instrucciones escritas, formularios y registros a utilizar para lograr una homogeneidad en la manera de:

- a) Procesar los hechos
- b) Actuación de los individuos
- c) Lograr información comparable.

Las instrucciones deben ser escritas, y a su vez claras y completas, pero para lograr que no sean engorrosas o voluminosas, deben también ser concisas o concretas. Además, pueden estar acompañadas de gráficos (diagramas curso gramas o flujo gramas, etc.) que permitan aclarar lo detallado en las instrucciones.

MANUAL DE CUENTAS

Contiene una explicación con referencia al uso o aplicación que debe darse a cada una. Cuando se transcribe un hecho o acontecimiento o novedad, al lenguaje de la contabilidad que está reflejado en el plan de cuentas.

Está dividido en secciones tales como:

- Activo
- Pasivo
- Patrimonio Neto
- Resultados

C.- PERSONAL ADECUADO

De nada sirven los elementos antes tratados, si no contamos con los individuos idóneos que cumplan con dichos elementos para alcanzar los objetivos del control interno.

Por eso es importante la dotación del personal que debe tener una organización para cumplir con sus fines. Se debe partir de una correcta selección de sus ejecutivos, funcionarios, jefes, empleados, etc., y para ello la dirección superior debe realizar un estudio o evaluación de cada puesto gerencial y qué condiciones personales, técnicas y morales, debe reunir cada individuo para ocuparlo.

Pero, a su vez, cada gerencia de área debe manifestarse sobre los puestos o cargos que deben crearse para alcanzar sus propósitos y cuáles son los perfiles de los individuos que tendrán que seleccionarse. Es importante que la selección la efectúe otra gerencia bajo los requerimientos de la gerencia solicitante.

D.- SUPERVISIÓN

✓ **(Santillana 2000)** Sostiene que: 'Como se ha dicho, no es suficiente el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante, para que el personal desarrolle las actividades a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por distintos funcionarios y empleados en forma directa e indirecta'.

Una buena planeación de sistematización y procedimientos de un buen diseño de registros, formas e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control Interno.

1.4.1.6 COMPONENTES

Mantilla (2002) Sostiene que el control Interno consta de 05 componentes:

A. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia del control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad: la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, cómo organiza y desarrolla a su gente; la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

B. EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de las fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

C. ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional seguridad de activos y segregación de funciones.

D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente de una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades, los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones de los negocios y reportes externos.

La Comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

E.- MONITOREO O SEGUIMIENTO DE CONTROL

Los sistemas de control interno deben monitorearse sobre el proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo y evaluaciones separadas o combinaciones de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

1.4.1.7 AMBITO DE APLICACIÓN

Rusenias, (2006) Sostiene que un sistema de control interno debe contener los siguientes factores o elementos.

A. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Es La disposición otorgada a los recursos del ente, con el objeto de cumplir con las funciones que le fueron especificadas. Es un aspecto estático.

Los requisitos básicos del sistema de control interno para este caso son:

- Que existan líneas de responsabilidad y autoridad claramente definidas.
- Que exista unidad de mando.
- Que se cumpla adecuadamente con el concepto de alcance del control.
- Que existan adecuados controles por oposición.
- Que exista adecuada distribución en las funciones de autorización, ejecución y control de las operaciones, así como adecuada custodia del patrimonio.
- La organización deberá contar con un organigrama y manuales de organización.

- Si existe La función de "Auditoria interna" ésta debe depender del más alto nivel jerárquico.

B. SISTEMA DE GENERACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES

Es el aspecto dinámico que conforma un sistema de relaciones entre las distintas estructuras o subestructuras a los efectos de lograr y alcanzar los objetivos de la organización.

Los requisitos básicos del sistema de control interno para este caso el sistema directivo y operativo son:

- Que todas las operaciones normales y/o previsibles estén adecuadamente expuestas en lo que hace a los procedimientos de autorización, ejecución y de control aplicable.
- Que toda operación esté dividida en fases de manera que no pueden en su totalidad a cargo de una misma persona.
- Que todos los procedimientos operativos cuenten con un adecuado sistema de autorización.
- Que los Bienes físicos se encuentren adecuadamente ubicados en localizaciones específicas, predefinidas y que el acceso a los mismos sea restringido estrictamente a los responsables de su custodia.
- Que los aspectos físicos se encuentren adecuadamente protegidos por medidas internas de seguridad.

C. OPERADORES DE LOS SISTEMAS

Los sistemas son operados por la plana humana sobre la base de la fundamentación y la dependencia jerárquica.

Los requisitos básicos del sistema de control interno son:

- Que se definan y apliquen Los procedimientos de contratación del personal técnicamente idóneos.
- Que se establezcan programas de capacitación y entrenamiento.
- Que existan métodos de evaluación.
- Que existan planes de rotación.
- Que se defina la política de incompatibilidades para el desempeño de las funciones.

1.4.1.8 METODOS

La evaluación de la situación imperante en el ente, al momento de practicarse la auditoria, Debe efectuarse mediante la utilización a medios o procedimientos técnicos que traten de facilitar el trabajo en cuanto a orden o cronología y control; pero que a su vez sirvan como medio de prueba de que el trabajo fue realizado y como soporte de las conclusiones obtenidas una vez finalizado el mismo.

Alvin, Randa y Marks, (2007) sostiene que: “Los métodos o procedimientos de evaluación son:

A. NARRATIVA

Es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados, incluye cuatro características.

- El origen de cada documento y registro en el sistema.
- Cómo se lleva a cabo cada procesamiento.
- La disposición de cada documento y registro en el sistema.
- Una indicación de los procedimientos del control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.

B. DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un diagrama de flujo adecuado incluye las mismas cuatro características Identificadas anteriormente para las narrativas.

Los diagramas de flujo representan una ventaja, principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema de cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación.

Un diagrama de flujo bien preparado identifica imprecisiones y propicia un conocimiento claro en la forma en que opera el sistema. Se emplea más porque es superior a las narrativas como método para comunicar las características de un sistema y es más fácil actualizar un diagrama de flujo que una narrativa.

C. CUESTIONARIO

En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoria como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura del control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como "si" o "no", en donde una respuesta con "no" indica deficiencias potenciales de control interno.

1.4.1.9 GESTION ADMINISTRATIVA

✓ PLANIFICAR

El proceso de planeación de marketing consiste en identificar y analizar oportunidades de negocio, seleccionar los mercados, elaborar estrategias, definir programas y administrar el esfuerzo de marketing. La planificación se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole.

El proceso de planeación sigue un conjunto de pasos que se establecen inicialmente, y quienes realizan la planificación hacen uso de las diferentes expresiones y herramientas con que cuenta la planeación y la planificación haría realidad los planes, desde su concepción y si es el caso de la operación en los diferentes niveles y amplitudes de la planeación.

✓ **ORGANIZAR**

Es el proceso de delimitar responsabilidades y asignar autoridad a aquellas personas que pondrán en práctica el Plan de Mercadotecnia, Además, en ésta fase se definen y diferencian las diferentes tareas y se busca a la gente apropiada para cada una de ellas. Dicho en otras palabras, se determina qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

✓ **DIRIGIR**

Según Fischer y Espejo, en esta fase los encargados se dedican a coordinar las actividades para alcanzar los objetivos, tomar decisiones y resolver problemas mediante las fases de planeación, ejecución y control de su trabajo.

Esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de los planes obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Los elementos del concepto son:

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.

- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Alcanzar las metas de la organización.

Importancia.

- Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.
- A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización cumpla funciones.

Principios:

- La armonía del objetivo o coordinación de intereses.
- Impersonalidad de mando.
- De la supervisión directa.
- De la vía jerárquica.
- De la resolución del conflicto.

✓ **CONTROLAR**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

Actividades importantes del Control.

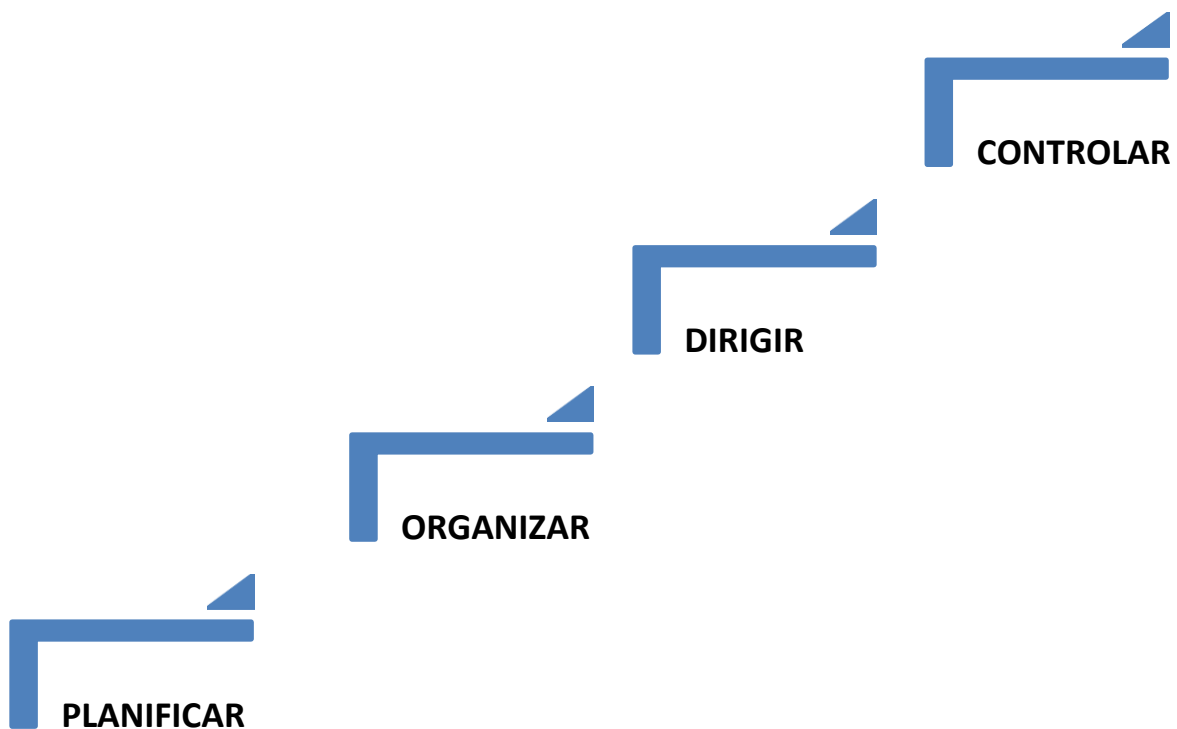
- ❖ Comparar los resultados con los planes generales.
- ❖ Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- ❖ Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- ❖ Comunicar cuales son los medios de medición.
- ❖ Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- ❖ Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- ❖ Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

❖ Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

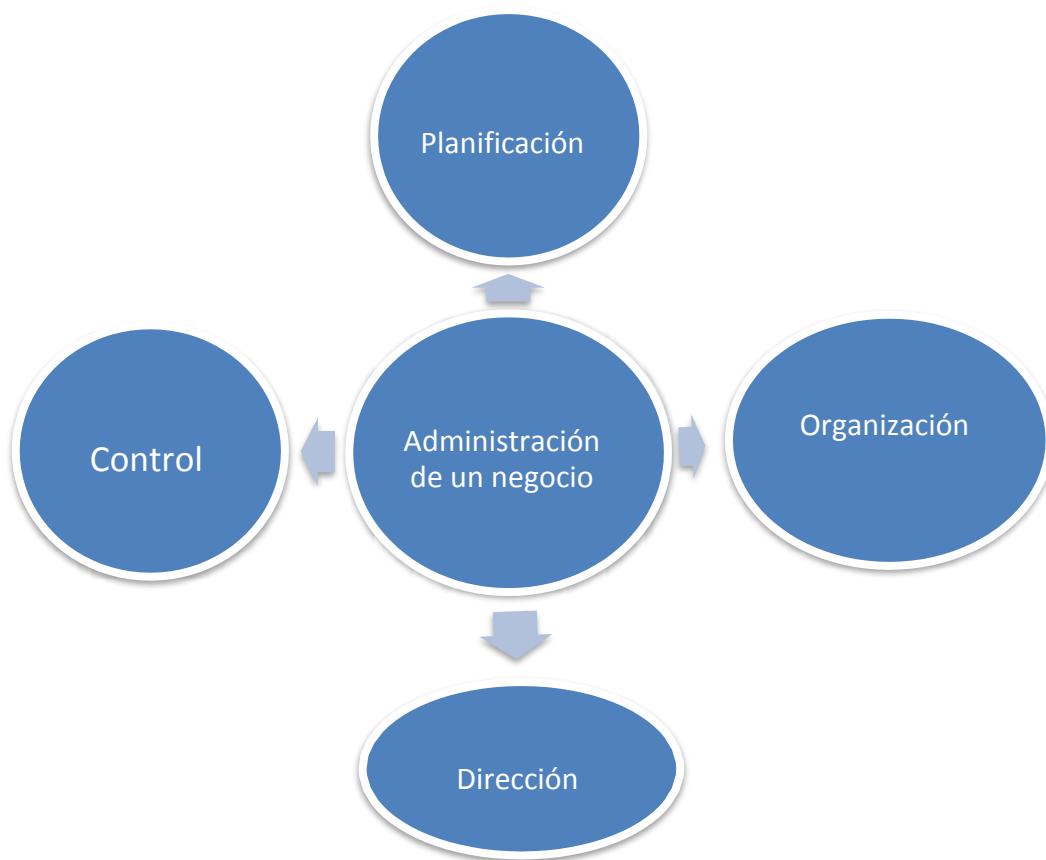
Proceso Administrativo



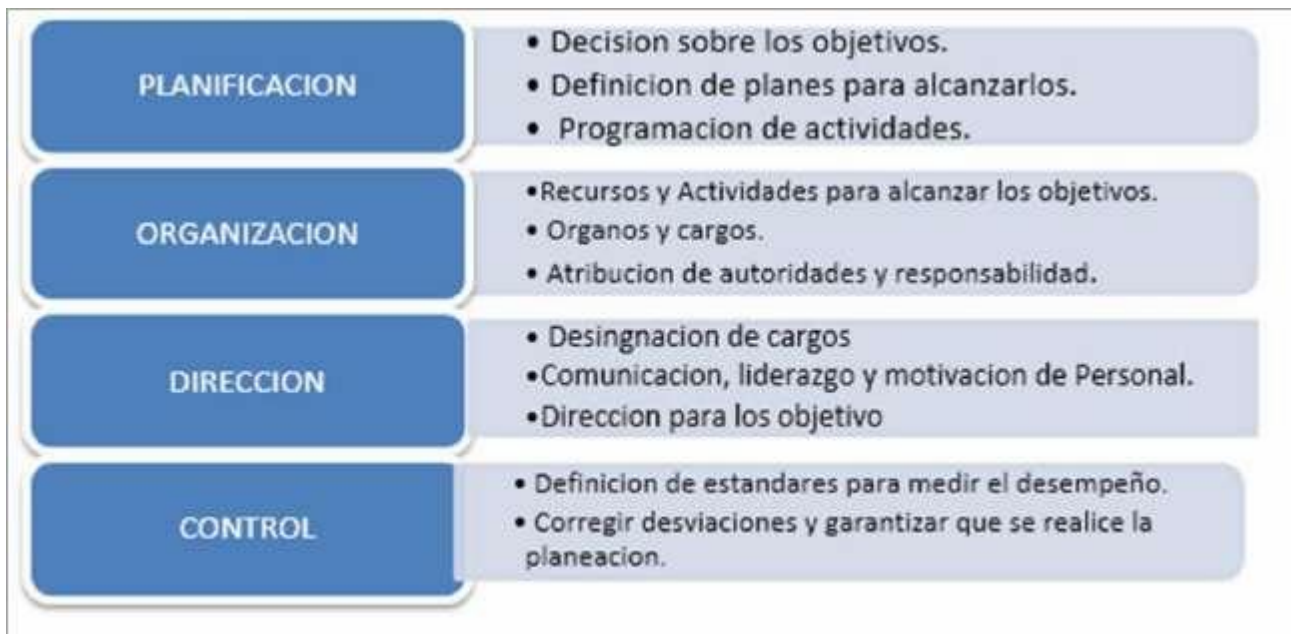
Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático, se entienden de la siguiente manera:



El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:



Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos.



1.4.2. MARCO LEGAL

1.4.2.1. NORMAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

❖ **MANUAL DE FUNCIONES**

✓ **Descripción básica del cargo**

El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

✓ **Objetivo estratégico del cargo**

Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa

En este punto se debe recalcar que la definición del objetivo debe ser concreta y que globalice en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.

✓ **Funciones básicas**

En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo.

Se debe tener en cuenta que en la descripción de las funciones básicas no se debe entrar en detalles de “El cómo hacer para cumplir con las funciones”, ya que este es un tema tratado al detalle en el manual de procedimientos y formatos.

B. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

El manual de procedimientos y formatos se orientan a especificar ciertos detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de la empresa, a recuperar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren.

C. ESTRUCTURA ORGANICA DE LA EMPRESA

Este documento debe ser de conocimiento general de todos los empleados de la empresa. Su cabal conocimiento permite que cualquier funcionario tenga con claridad con quien o con quienes debe contactarse para lograr los objetivos de su cargo.

También es importante el conocimiento de la estructura orgánica de la empresa para que los empleados sigan adecuadamente el conducto regular y también para saber a dónde acudir cuando el funcionario requerido no se encuentre en el momento de ser solicitado.

Este documento consta de la gráfica del organigrama oficial de la empresa y debe estar acompañado por un documento que permanentemente se mantiene actualizando el movimiento del personal de dirección entre los cargos. El documento anexo debe incluir los movimientos que se deben presentar cuando se presenten reemplazos temporales para cubrir algún cargo cuando el titular no se encuentre disponible en la empresa. Por lo anterior se debe determinar con claridad cuál sería el segundo renglón para los cargos más altos y claves de la empresa.

D. MANUAL DE NORMAS ADMINISTRATIVAS

El manual de normas administrativas corresponde a un documento donde se especifican una serie de normas y procedimientos relacionados básicamente con las novedades de personal tanto en lo relacionado con nómina, bonificaciones, incentivos de índole interno y extralegal, vacaciones, permisos, etc.; como también las normas relacionadas con las acciones de carácter disciplinario.

Este documento, aunque es aparte de los anteriores, también especifica un conjunto de procedimientos internos y recalca sobre los niveles de autorización requeridos para cada caso.

1.4.3. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Control:** Se entiende por "Control" al conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normatividad y/o regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas de procesamiento de información.
- ✓ **Control Interno:** Es un conjunto de procesos y controles permanentes, que permiten maximizar los objetivos de la gestión, asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas, proteger los activos de posibles pérdidas y asegurar la corrección del soporte y registros contables, basado en métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, administrativa y operacional.
- ✓ **Eficiencia:** El indicador de Eficiencia relaciona dos variables, permitiendo mostrar la optimización de los insumos (entendiéndose como la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios) empleados para el cumplimiento de las Metas Presupuestarias los insumos son los recursos financieros, humanos y materiales empleados para la consecución de las metas.

- ✓ **Eficacia:** Se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista. Para efecto de la Evaluación Presupuestal, la Eficacia se aplica al grado de ejecución de los ingresos y gastos respecto al Presupuesto institucional de Apertura (PIA) y el Presupuesto institucional Modificado (PIM), así como el grado de cumplimiento de las Metas Presupuestarias (Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999).

- ✓ **Evaluaciones:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

- ✓ **Gestión Administrativa:** Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

- ✓ **Procedimientos:** Conjunto de instrucciones, controles, etc. que hacen posible la resolución de los problemas de control interno que puedan suscitarse.

- ✓ **Productividad:** Relación entre el producto obtenido y los insumos empleados, medidos en términos reales; en un sentido, la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas labores.

- ✓ **Rendimiento:** Resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

- ✓ **Supervisiones:** Es la actividad de apoyar y vigilar la coordinación de actividades de tal manera que se realicen en forma

- ✓ **Satisfactoria:** Análisis del sistema de control interno y su relación con la eficiencia de la Gestión Administrativa de la Empres Grifo Servicentro JEL periodo 2015-2016.

1.4.4.- VARIABLES- INDEPENDIENTE

1.4.4.1 VARIABLES

- ✓ **Variables Independiente:** Sistema del Control Interno.

- ✓ **Variables Dependiente:** Eficiencia de la Gestión Administrativa.

1.4.4.2.- INDICADOR

✓ **Variables Independiente:**

- Procedimiento
- Tipos de examines
- Evoluciones
- Supervisiones

✓ **Variables Dependiente:**

- Planificar
- Organizar

1.5. HIPOTESIS

1.5.1.- HIPOTESIS CENTRAL

“El sistema del control interno incide favorablemente en la gestión administrativa de la Empresa “Grifo Servicentro JEL” Periodo 2015 -2016. ”

1. 6.- OBJETIVOS:

1.6.1.- OBJETIVOS:

Determinar el sistema de control interno y la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro JEL periodo 2015 – 2016.

1.6.2.-OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Describir el sistema de control interno de la empresa Grifo Servicentro JEL del periodo 2015–2016.
- ✓ Analiza la gestión administrativa de la empresa grifo Servicentro JEL periodo 2015–2016.
- ✓ Relacionar el grado de satisfacción y rendimiento de los trabajadores de la empresa Grifo Servicentro JEL periodo 2015-2016.

II.- MATERIAL Y MÉTODOS

21. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1.1. DESCRIPTIVO

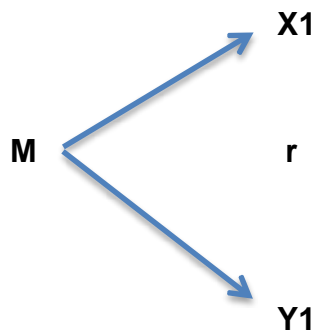
Porque se describió la realidad que atraviesa la Empresa Grifo “Servicentro JEL” del periodo 2015 – 2016, respecto a su control interno y gestión administrativa.

2.1.1.2.- CORRELACIONAL

Porque se analizó la relación de la variable de estudio.

2.1.2Diseño de la investigación,

DISEÑO DEL ESTUDIO



Dónde:

M: Trabajadores y Personal Administrativo pertenecientes al Grifo Jel.

X: V. Independiente Sistema del Control Interno.

Y: V Dependiente Gestión Administrativa.

R: Relación de las variables.

1.6.1 Población- Muestra

1.6.1.1 Población

Para la presente investigación la población estuvo compuesta por todos los trabajadores y directivos de la empresa Grifo Servicentro JEL periodo 2015 -2016.

1.6.1.2 Muestra

Área contable y administrativo.

1.6.2 Técnicas e Instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas

2.3.1.1 Revisión documental

2.3.1.2 Entrevista

Esta técnica se aplicó para obtener testimonios de los administrativos de la Empresa Servicentro JEL, su materia al trabajador, como es de saber, la entrevista es una técnica que enlaza la comunicación personal entre un entrevistador y el entrevistado con la finalidad de conocer a profundidad sobre un tema ceñido y se aplica cuando se cuenta con un número reducido de informantes, como la presente investigación.

2.3.1.3 Técnica de Análisis

Estadístico (Tablas y/o figuras, entre otros.)

2.3.2 Instrumentos

2.3.2.1 Guía de entrevista

Para la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario (validación de juicio de experto).

2.3.2.2 Ficha de análisis documental

Este instrumento se utilizó para recopilar datos de las normas legales, normas y/o documentos administrativos, entre otra documentación relacionada con el trabajo de investigación.

III.- RESULTADOS

La presente investigación persigue prioritariamente como objetivos principales, demostrar el grado de influencia que tiene la aplicación de un correcto sistema de control interno, con la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Servicentro JEL periodo 2015 - 2016.

La metodología aplicada ya ha sido explicada en puntos anteriores y los resultados han sido ya descritos, lo que en este capítulo se plasmara y será un análisis más profundo de tema, para lo cual se traerá a colación las principales variables y a la vez se comentara lo que se ha venido desarrollando en los datos y su análisis estadístico a la luz de la teoría científica.

TABLA N° 01- ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE LABORANDO EN LA EMPRESA GRIFO SERVICENTRO JEL?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
0 – 1 Año	8	80%
2 años a mas	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista

GRAFICO N° 01

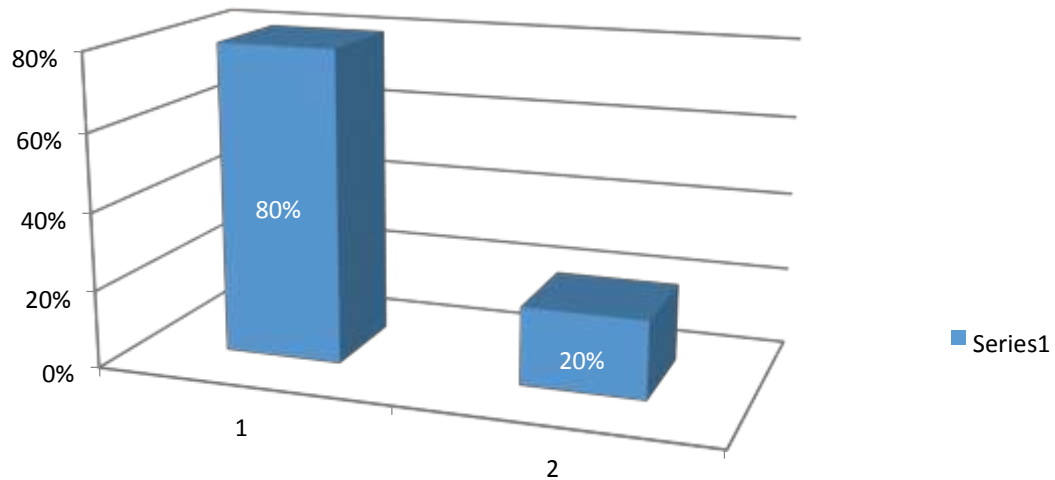


GRAFICO N° 01.- "CUANTO TIEMPO TIENE LABORANDO EN LA EMPRESA GRIFO SERVICENTRO JEL"

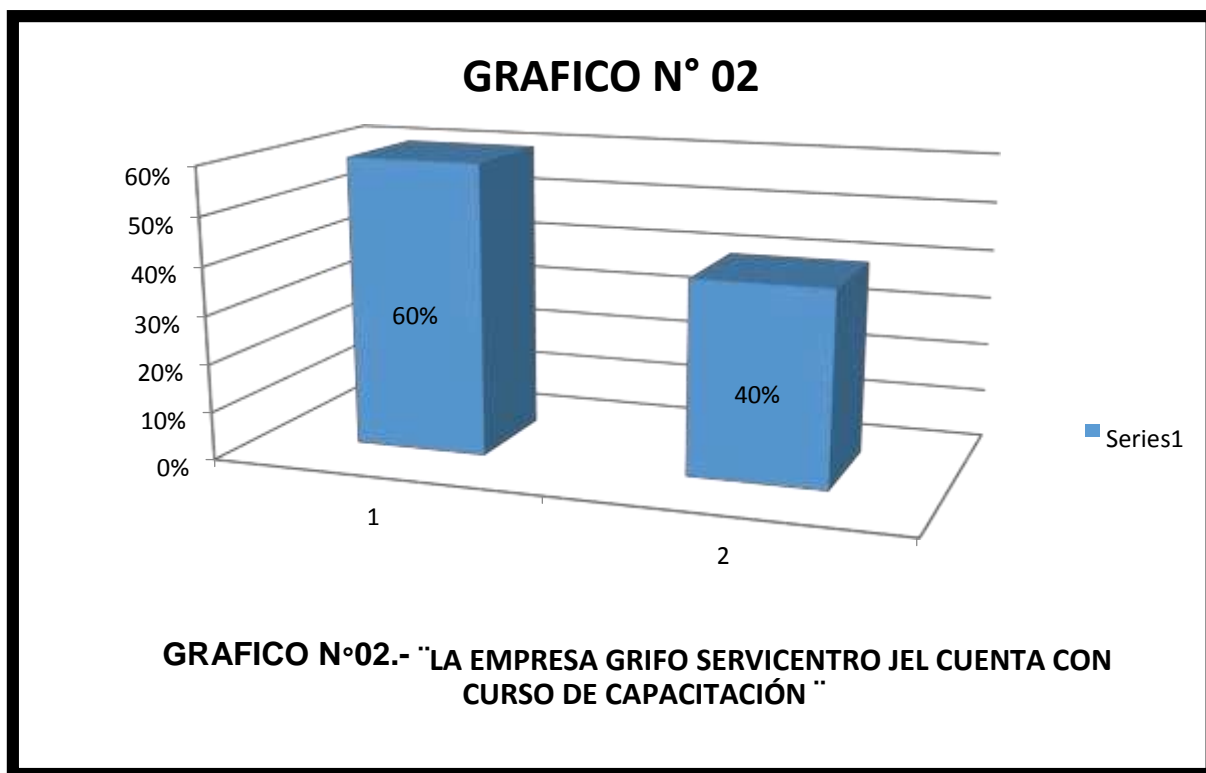
Interpretación:

Como se puede apreciar en la figura, el 80% de los entrevistados precisaron que tienen laborando en la Empresa Grifo Servicentro JEL de 0 a 1 año, mientras que el 20% de los entrevistados indicaron que tienen laborando en la Empresa Grifo Servicentro JEL más de 2 años.

TABLA N° 02 - ¿LA EMPRESA GRIFO SERVICENTRO JEL CUENTA CON CURSO DE CAPACITACIÓN?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista

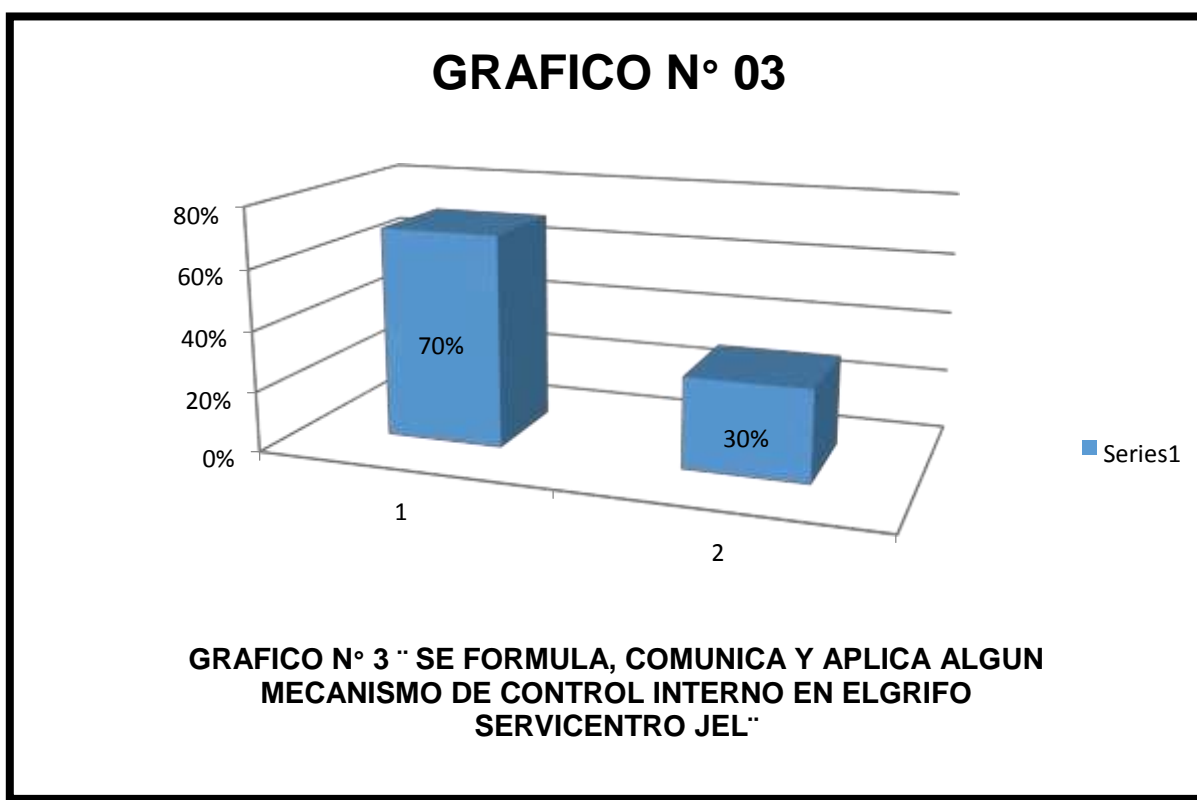


Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 60% de los entrevistados precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL si cuenta con curso de capacitación, mientras que el 40% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL no cuenta con curso de capacitación.

TABLO N° 03 ¿SE FORMULA, COMUNICA Y APLICA ALGÚN MECANISMO DE CONTROL INTERNO EN GRIFO SERVICENTRO JEL?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



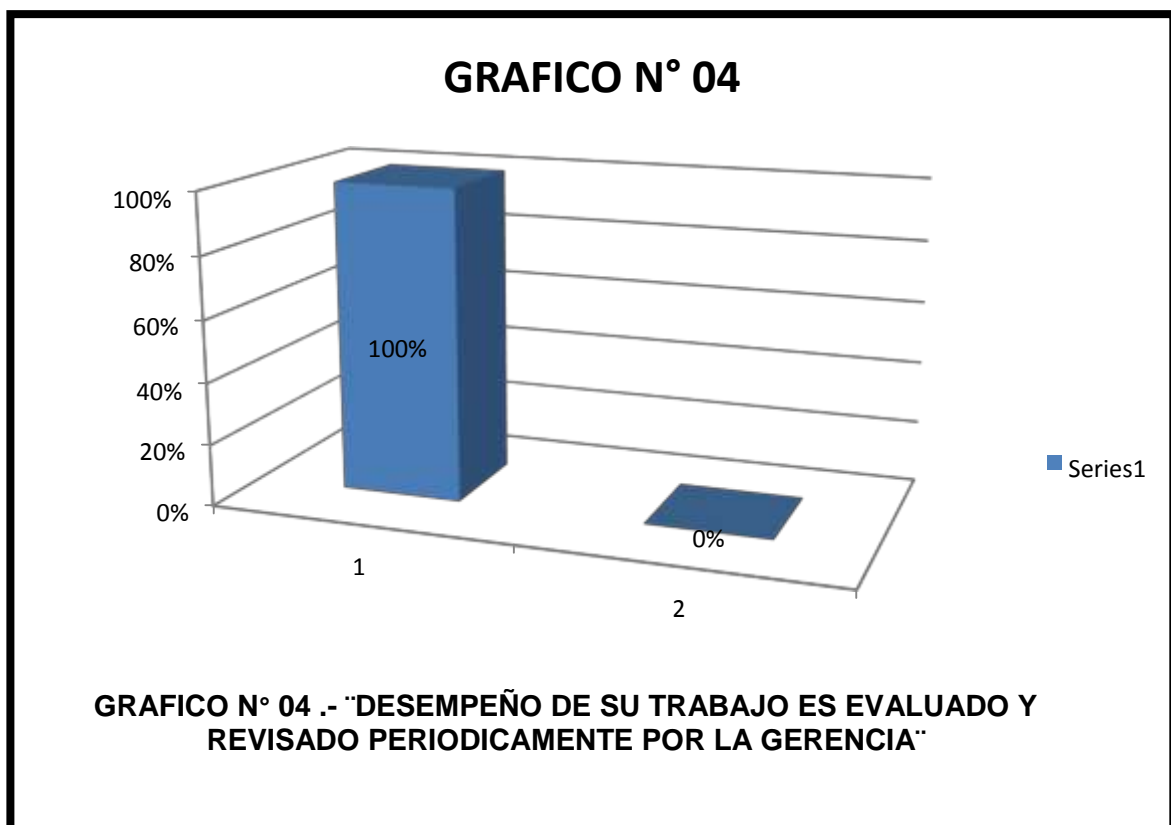
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 70% de los entrevistados

precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL si aplica algún mecanismo de control interno, mientras que el 30% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL no aplica ningún mecanismo de control interno.

TABLO N° 04 ¿DESEMPEÑO DE SU TRABAJO ES EVALUADO Y REVISADO PERIÓDICAMENTE POR LA GERENCIA?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	10	10%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista

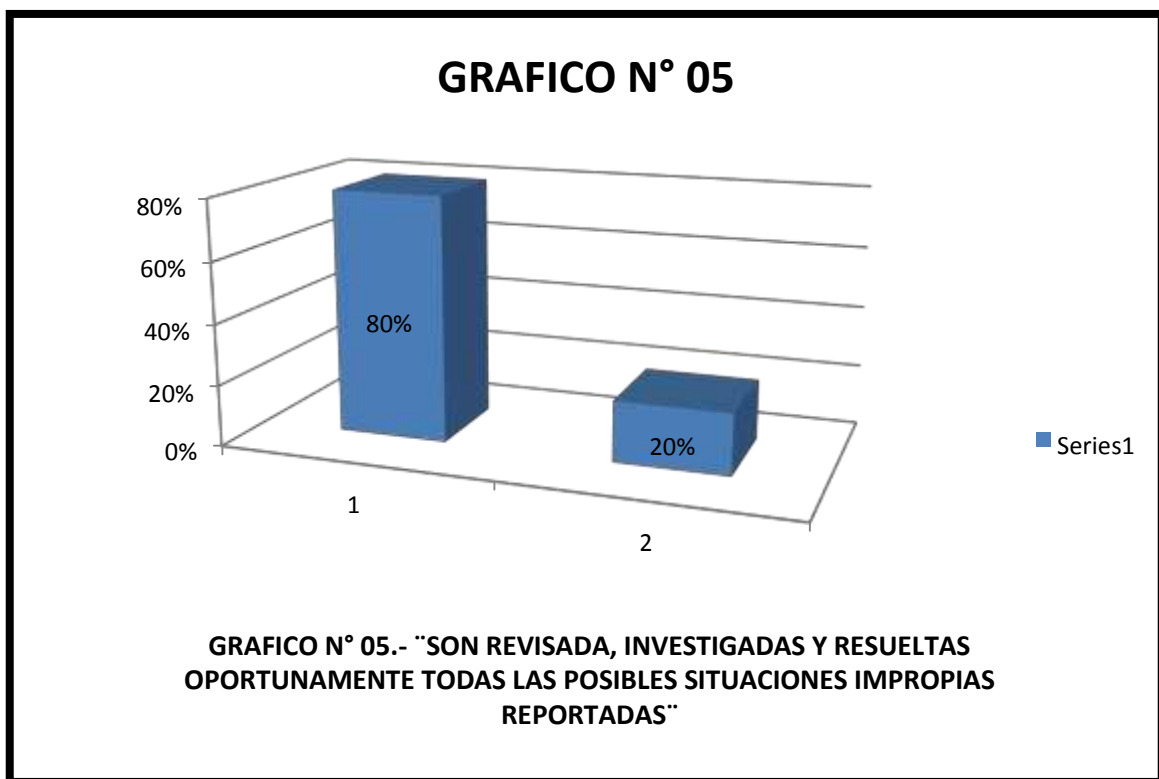


Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 100% de los entrevistados precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, que desempeño de su trabajo es evaluado y revisado periódicamente por la gerencia.

TABLO N°5 ¿SON REVISADAS, INVESTIGADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE TODAS LAS POSIBLES SITUACIONES IMPROPIAS REPORTADAS?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



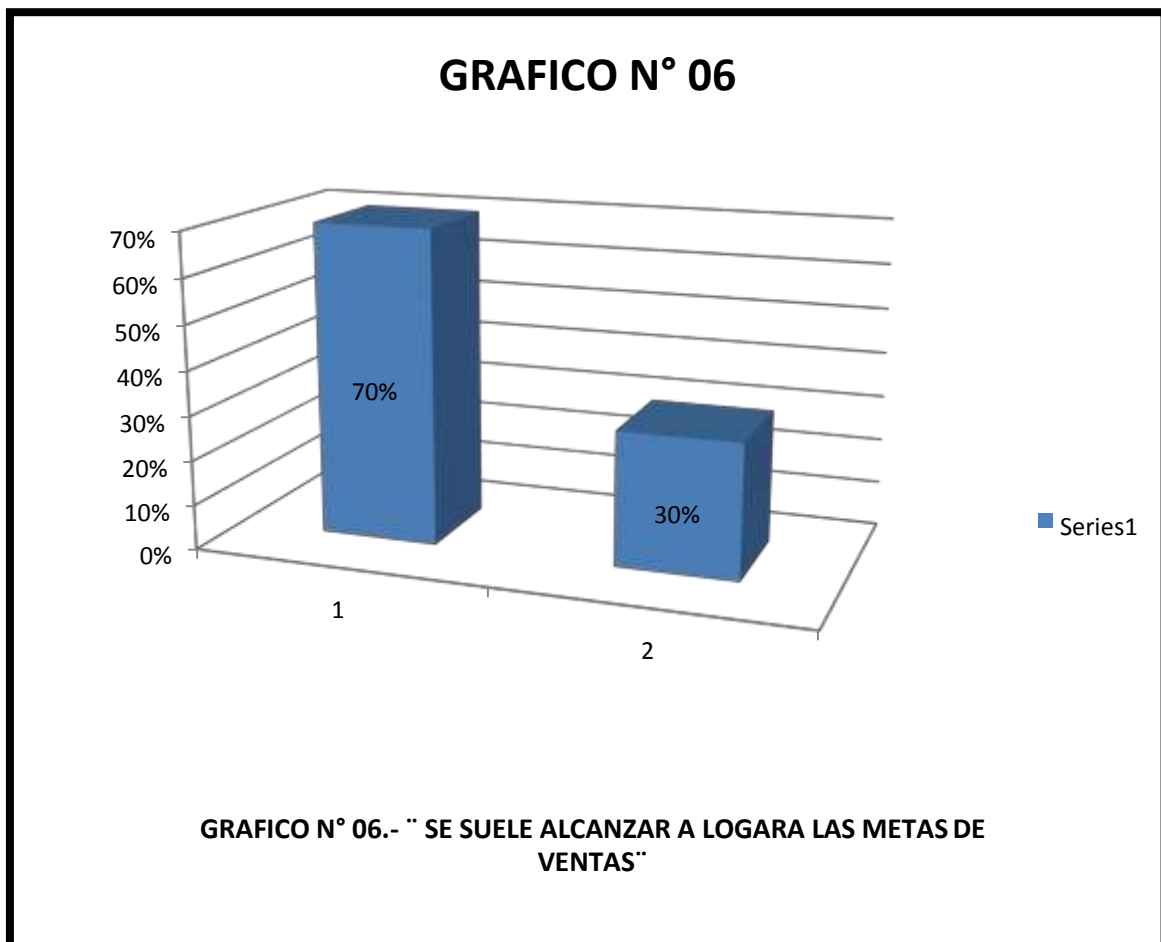
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 80% de los entrevistados precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL si son revisada, investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones improprias reportadas, mientras que el 20% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo

Servicentro JEL, no son revisada, investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones impropias reportadas.

TABLA N° 06 ¿SE SUELE ALCANZAR O LOGRAR LAS METAS DE VENTAS?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SIEMPRE	7	70%
ALGUNAS VECES	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista

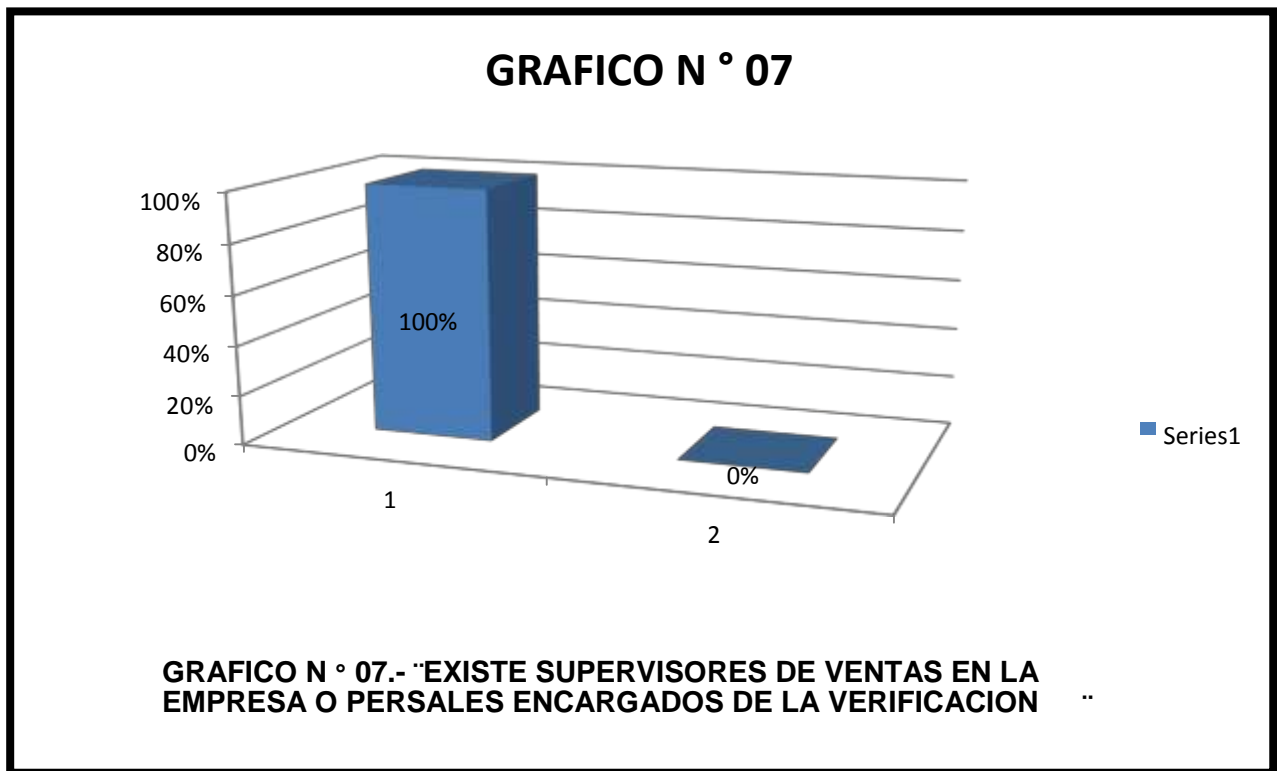


Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 70% de los entrevistados precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL siempre suele alcanzar a lograr las metas de ventas, mientras que el 30% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, algunas veces suele alcanzar a lograr las metas de ventas.

TABLA N° 7 ¿EXISTE SUPERVISORES DE VENTAS EN LA EMPRESA O PERSONAL ENCARGADO DE LA VERIFICACIÓN?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



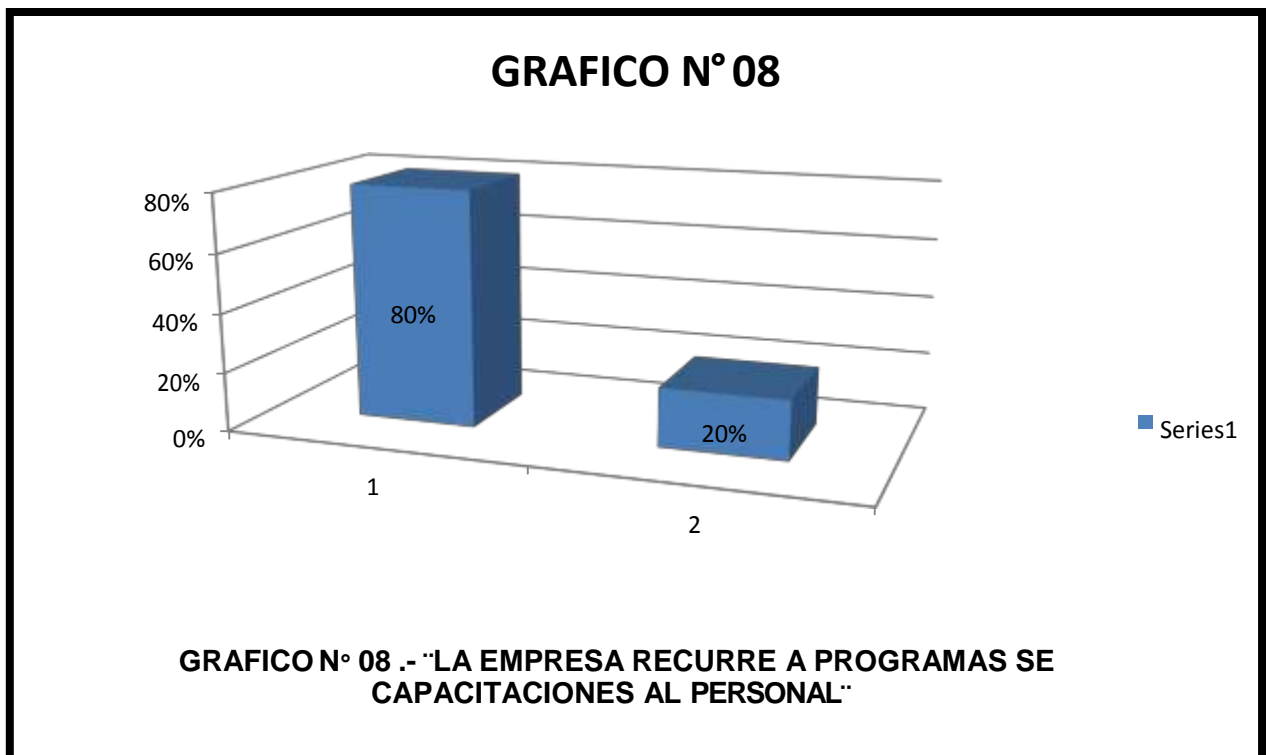
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 100% de los entrevistados

precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, si existe supervisores de ventas en la empresa o personal encargados de la verificación.

TABLA N° 08 ¿LA EMPRESA RECURRE A PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista

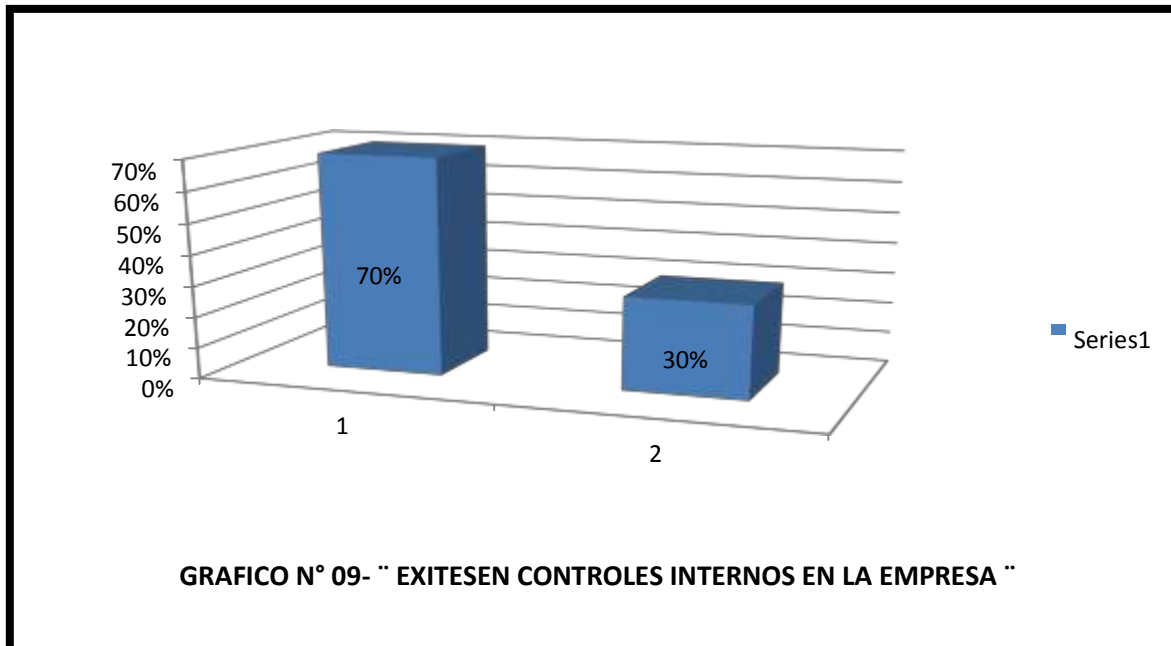


Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 80% de los entrevistados precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL si recurre a programas de capacitaciones al personal, mientras que el 20% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, no recurre a programas se capacitaciones al personal.

TABLA N° 09 ¿EXISTEN CONTROLES INTERNOS EN LA EMPRESA?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 50% de los entrevistados

precisaron que en la Empresa Grifo Servicentro JEL si existe control interno en la, mientras que el 50% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, no existe control interno.

TABLA N° 10 ¿SE REALIZA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE CADA PUESTO DE TRABAJO?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



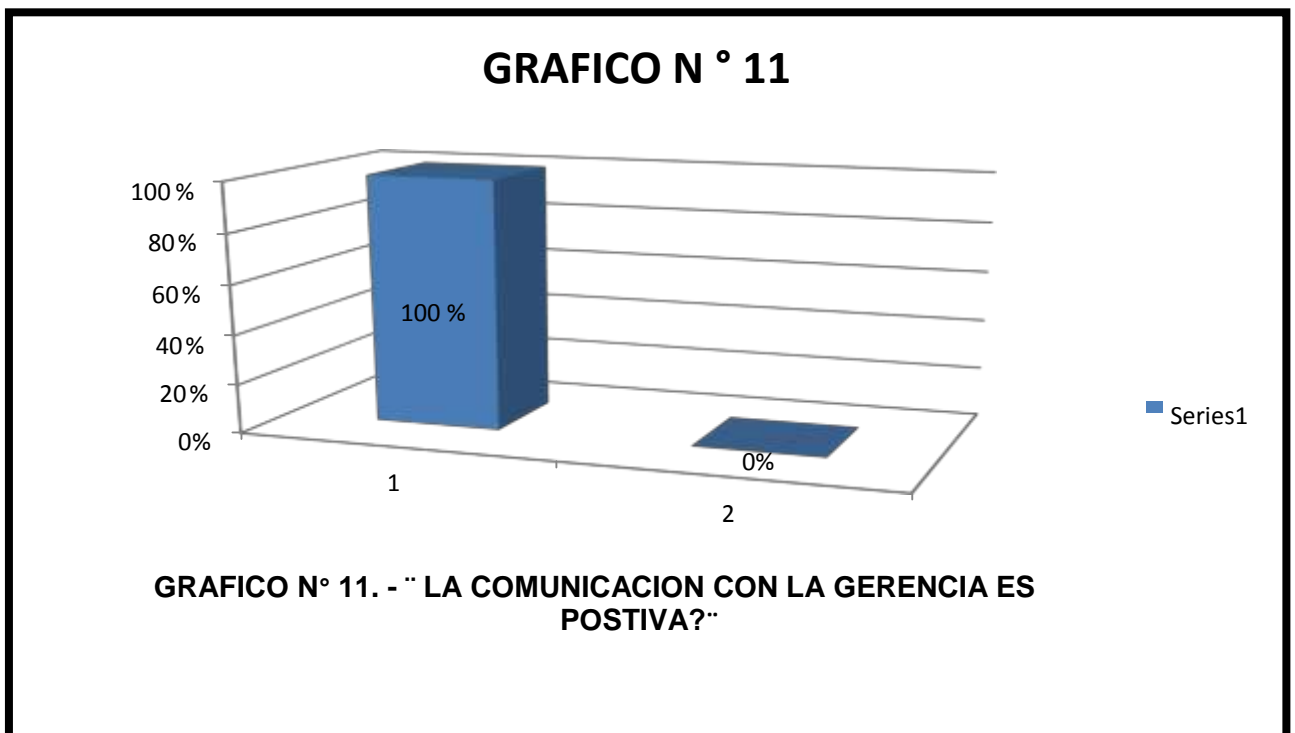
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 100% de los entrevistados

precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, si realiza supervisiones del desempeño laboral de cada puesto de trabajo.

TABLA N° 11 ¿LA COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA ES POSITIVA?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



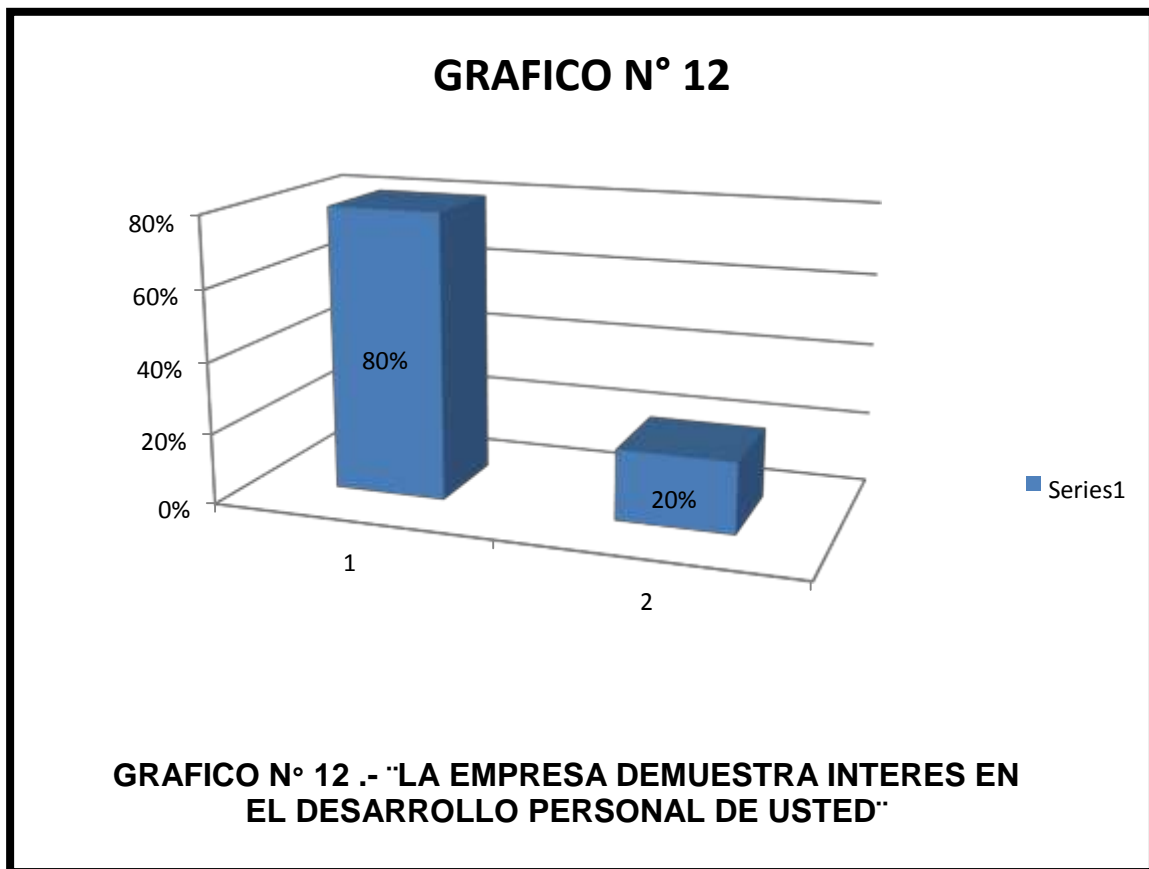
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 100% de los entrevistados

precisaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, la comunicación con la gerencia es positiva.

TABLA N° 12 ¿LA EMPRESA DEMUESTRA INTERÉS EN EL DESARROLLO PERSONAL DE USTED?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



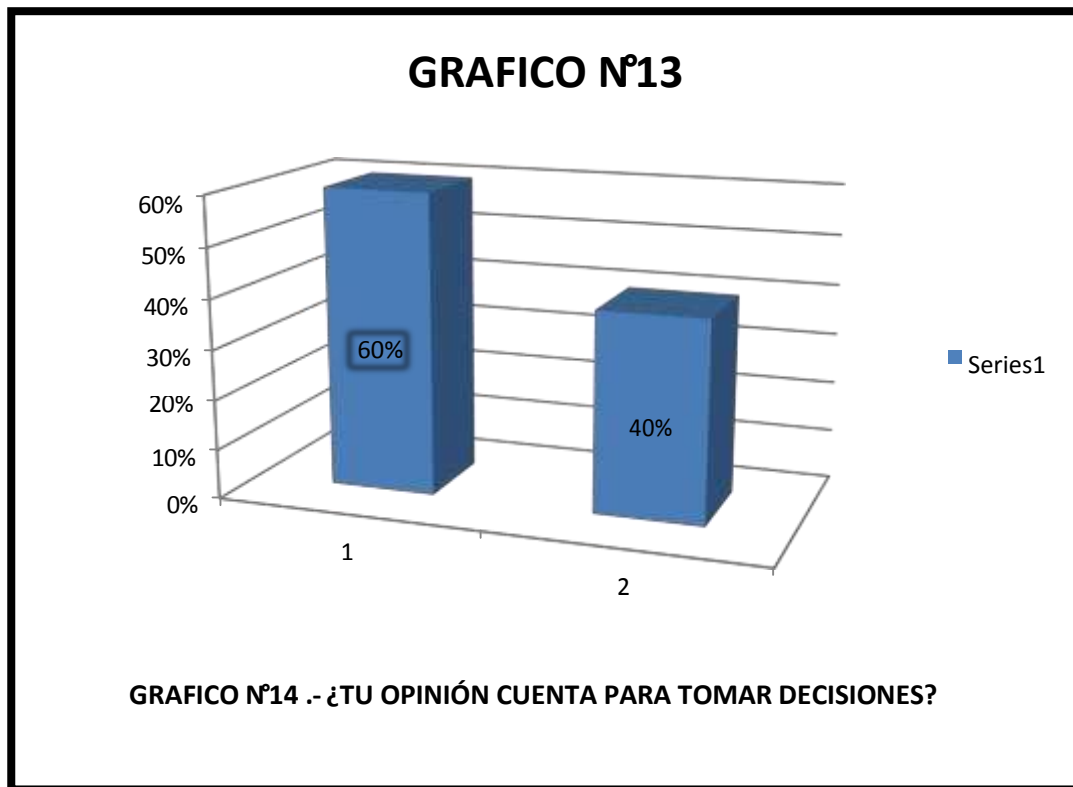
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 80% de los entrevistados

precisaron que en la Empresa Grifo Servicentro JEL si demuestra interés en el desarrollo personal de usted, mientras que el 20% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, no demuestra interés en el desarrollo personal de usted

TABLA N° 13 ¿TU OPINIÓN CUENTA PARA TOMAR DECISIONES?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 60% de los entrevistados

precisaron que en la Empresa Grifo Servicentro JEL si cuenta su opinión para tomar decisiones, mientras que el 40% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, no cuenta su opinión para tomar decisiones.

TABLA N° 14 ¿QUÉ TIPOS DE PLANES EJECUTA LA EMPRESA GRIFO SERVICENTRO JEL?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
PLANES ESTRATEGICO	3	30%
PLANES TACTICOS	2	20%
PLANES OPERATIVOS	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



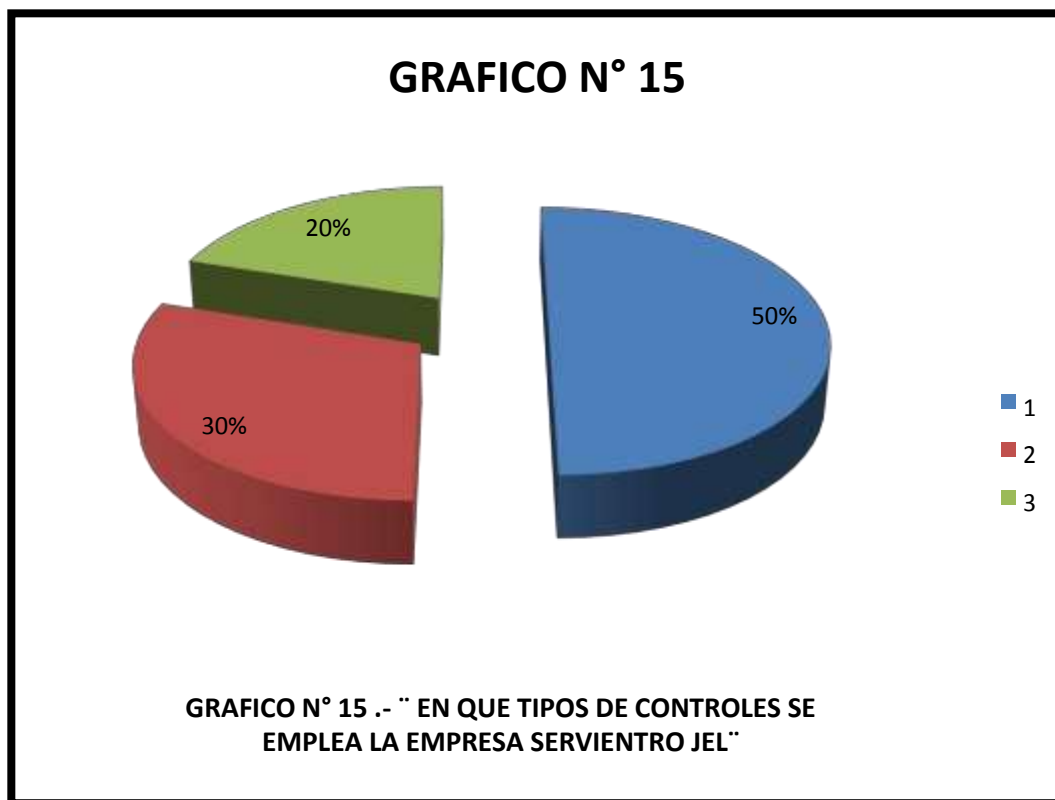
Interpretación: Como se puede apreciar en la figura, el 50% de los entrevistados

precisaron que ejecuta planes estratégicos en la Empresa Grifo Servicentro JEL, el 30% de los entrevistados precisaron que ejecuta planes tácticos en la Empresa Grifo Servicentro JEL, mientras que el 30% de los entrevistados precisaron que ejecuta planes operativos en la Empresa Grifo Servicentro JEL.

TABLA N° 15 ¿EN QUÉ TIPOS DE CONTROLES SE EMPLEA LA EMPRESA SERVICENTRO JEL?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
Previo	5	50%
Concurrente	3	30%
Posterior	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista

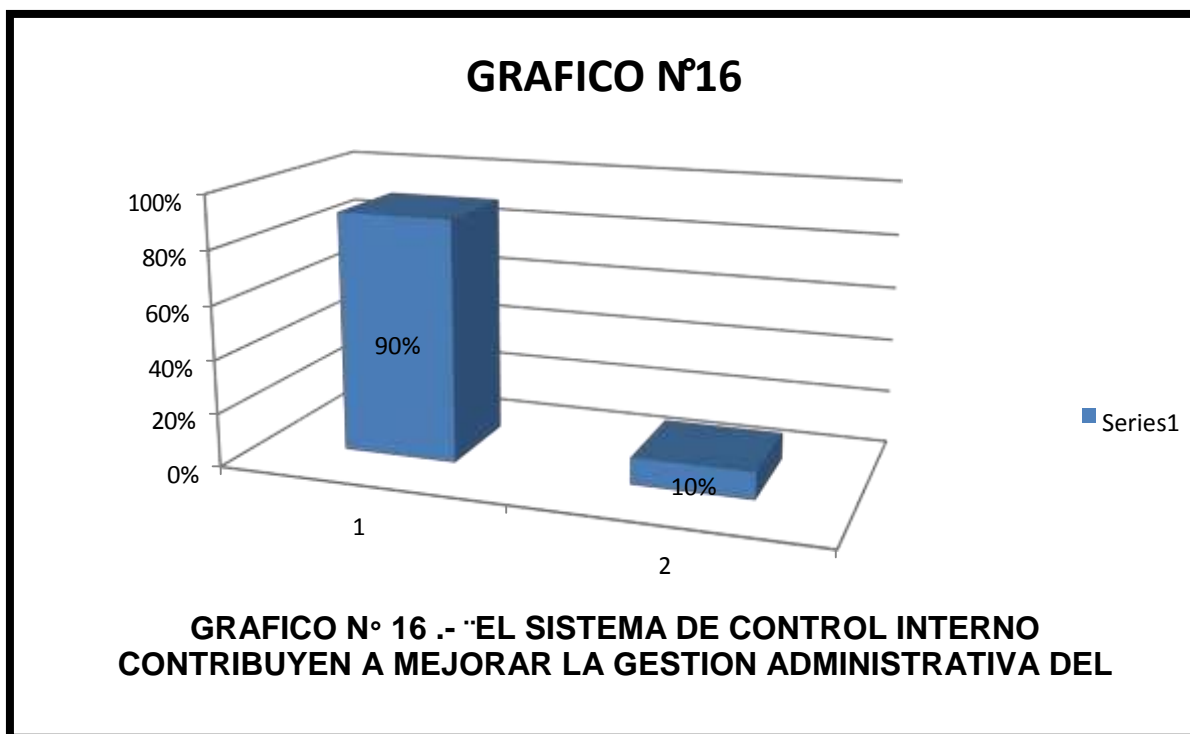


Interpretaciones: Como se puede apreciar en la figura, el 50% de los entrevistados precisaron que emplea controles previo en la Empresa Grifo Servicentro JEL, el 30% de los entrevistados precisaron que emplea controles concurrente en la Empresa Grifo Servicentro JEL, mientras que el 20% de los entrevistados precisaron que emplea controles posterior en la Empresa Grifo Servicentro JEL.

TABLA N° 16 ¿EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTRIBUYEN A MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SERVICENTRO JEL DE LA CUIDAD DE CHIMBOTE?

OPORACION DE RESULTADOS	MONTO	PORCENTAJES
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Resultados de la Guía de Entrevista



INTERPRETACIONES:

Como se puede apreciar en la figura, el 90% de los entrevistados precisaron que en la Empresa Grifo Servicentro JEL, si cuenta el sistema de control interno contribuyen a mejorar la gestión administrativa del servicentro jel de la ciudad de Chimbote, mientras que el 10% de los entrevistados indicaron que la Empresa Grifo Servicentro JEL, no cuenta el sistema de control interno contribuyen a mejorar la gestión administrativa del Servicentro jel de la ciudad de Chimbote.

IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados se tiene que existe un adecuado control interno, como se puede apreciar, el 70% de los entrevistados de la Empresa Grifo Servicentro JEL, precisaron que si aplica mecanismos de control interno, (Tabla N° 03). Según Magallanes Diego, Pedro James (2015), donde afirma que el control interno constituye una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.

Después de relacionar los resultados, con lo que precisa Magallanes Diego, Pedro James (2015), se tiene que aplicar un adecuado mecanismo de control interno, ya que esto constituye una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa en cuanto organización y conjunto de planes, métodos, principios, normas en atención a la visión y objetivos previstos.

De acuerdo a los resultados se tiene que existen controles internos, como se puede apreciar, el 80% de los entrevistados de la Empresa Grifo Servicentro JEL, precisaron que existen controles internos en la Empresa (Tabla N°09). Según Paz Cuadros, Mario Leonardo (2,009), nos señala que la evaluación del sistema del control interno por medio de manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión, razón por la cual adquiere importancia el sistema de control interno para cualquier entidad con eficiencia, efectividad, eficacia.

Después de relacionar los resultados obtenidos, con lo que precisa Paz Cuadros, Mario Leonardo (2,009), se tiene que existen controles internos en la Empresa Grifo Servicentro JEL, el cual los manuales de procedimientos es un componente del sistema control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenados y además son los forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas con resultados con eficiencia, efectividad, eficacia.

De acuerdo a los resultados se tiene que existen controles internos, como se puede apreciar, el 50% de los entrevistados de la Empresa Grifo Servicentro JEL, precisaron que emplean controles previos (Tabla N°15). Según Fernando Chávez, 2013 expresa que es notorio el caso en el que se encuentra inmersa la empresa en estudio a raíz de la carencia de controles en especial a áreas enfocadas de una empresa.

Después de relacionar los resultados obtenidos, con lo que precisa Fernando Chávez, (2013). Se tiene que los controles juegan un papel muy importante en la búsqueda de productividad y desempeño de la empresa, el cual se utiliza el control previo con mayor porcentaje porque aseguran que los objetivos sean claros y que se establezca el rumbo adecuado y que estén disponibles los recursos apropiados para asegurar las cosas, salgan de acuerdo a lo planeado.

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A.- CONCLUSIONES:

- El sistema de control interno de la empresa se presenta bastante favorable puesto que a la fecha se han implementado un proceso operativo para las actividades del negocio como por ejemplo: Proceso interno para operaciones de la compras y de ventas principalmente.
- La eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro JEL, se encuentra bien consolidada básicamente para el periodo de corto plazo, es decir la alta dirección viene elaborado importante planes operativos para el accionar del día a día de la empresa y su participación con el entorno microeconómico principalmente.
- El grado de satisfacción de los trabajador de la empresa Servicentro Jel periodo 2015-2016, es satisfacción con un 70% de respaldo, de acuerdo al cuadro y Grafico N° de nuestro instrumento el cuestionario.

B.- RECOMENDACIONES:

- Fomentar y crear procesos operativos para que el sistema de control interno crezca y fluya más a lo largo de todo, la organización y por ende repercuta significativamente en la eficiencia de la gestión que realizan los altos directivos, gerentes y propietarios de la empresa en estudios, materias de investigación del presente trabajo a nivel de tesis universitarias.
- Se sugiere implementar mayores planes pero de tipo estratégicos, es decir de largo plazo o mediatos para así poder hacer frente a posibles fenómenos económicos o contingencias que puedan tener ocurrencia en el futuro, y poder estar preparados para hacer frente a todo tipo de situaciones adversas o problemas.
- Mantener la política de mejoras del rendimiento laboral del personal en general, a través o por medio de las capacitaciones y charlas constantes a las que se les somete, dado que los resultados para la empresa.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba,C.(2010) Instalación del sistema de control interno en una empresa comercialización de repuesto para vehículos automotrices. Universidad
- Albín ,A. (2014) Auditoria un enfoque integral Pearson Educación, México.
- Alejandro, F. (2014) “Metodología de gestión, para la micro, pequeña empresa y media na empresa en lima metropolitana, explica en forma detallada la metodolo gía para una mejor gestión de las Mypes.
- Alvin, G. (2007) Sostienen que el control interno, cuenta con tres objetivos.
- Alvin, R. (2007) “Los métodos o procedimientos de evaluación.
- Chalupowics, Daniel. (2005) “El control interno es un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir ellos objetivos específicos.
- Cooper, L. (2002) Los nuevos conceptos de control interno informe caso.
- Coopers, L.(2002) Es un proceso continuo, compuesto por una cadena de acciones ext endidas a todas las actividades inherentes a la gestión, integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la o rganización.
- Fernando ,C. (2013) “Implementación de control interno en compras y cuentas por pagar en una empresa de la industria de la construcción”.
- Flores, G. (2013) “Metodología de Gestión para la micro pequeña y mediana empresa en lima metropolitana.
- Hernández, S. (2010) El proceso de control interno en la efectividad presupuestal de una institución del estado mexicano.
- Magallanes, D. (2015) “La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas”
- Mario, L. (2009) “El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana”.
 - Nacional de Trujillo.
- Pedraza, García. (2010) El Control eficaz de las áreas funcionales para optimizar la administración municipal.
- Quezada L. (2011) El órgano de control de las instituciones y el apoyo efectivo a la contraloría en la lucha contra la corrupción.

- Rubén, O. (2006) Control interno.
- Rusenias, G.(2006) Sostiene que un sistema de control interno debe contener los siguientes factores o elementos.
- Rusenias, K. (2006) Sostiene los tipos de control interno.
- Rusenias, R. (2006) , sostiene que; “Cuando la dirección de un ente ha llegado a la dete rminación.
- Santillana, F (2000) “Como se ha dicho, no es suficiente el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante, para que el personal desarrolle las actividades a su cargo de acuerdo con los planes de la organización La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por distintos funcionarios y empleados en forma directa e indirecta”.
- Santillana, F. (2000) Clasifica el control interno dentro de las definiciones de la Segunda Convención Nacional de Auditores Internos.
- Santillana, M. (2000) Sostiene que el control interno.
- Ugarte, V. (2009) El control interno en la efectividad del proceso de ejecución presupuestal de las municipalidades.

WEB

- ✓ <http://www.promonegocios.net/administracion/procesoadministrativo.htm>.
- ✓ http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- ✓ http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf
- ✓ <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>.

ANEXOS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

GUÍA DE ENTREVISTA

Apellidos y Nombres:.....

Dirección:.....

Cargo: Sexo:

INSTRUCCIONES:

- Por favor leer detenidamente las preguntas y responder en base como finalidad ayudar a desarrollar la tesis universitaria.
- Por favor marque una X en la respuesta que usted considere correcta.

APLICACIÓN: TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICENTRO JEL

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Grifo Servicentro Jel?
 - a. 0 meses a 01 año
 - b. 02 años a más
 - c. Otro.....

2. ¿La empresa Grifo Servicentro Jel cuenta con curso de capacitación?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Se formula, comunica y aplica algún mecanismo de control interno en Grifo Servicentro Jel?
 - a. Si
 - b. No

4. ¿El desempeño de su trabajo es evaluado y revisado periódicamente por la gerencia?
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Son revisadas, investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones impropias reportadas?
 - a. Si
 - b. No

6. ¿Se suele alcanzar o lograr las metas de ventas?
 - a. Siempre
 - b. Algunas veces

7. ¿Existe supervisores de ventas en la empresa o personal encargado de la verificación?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿La empresa recurre a programas de capacitación al personal?
 - a. Si
 - b. No

APLICACIÓN: PERSONAL ADMINISTRATIVA, DIRECTIVOS Y PROPIETARIOS DE LA EMPRESA SERVICENTRO JEL

9. ¿Existen controles internos en la empresa?
 - a. Si
 - b. No

10. ¿Se realiza supervisión del desempeño laboral de cada puesto de trabajo??
 - a. Si
 - b. No

11. ¿La comunicación con la gerencia es positiva?
 - a. Si
 - b. No

12. ¿La empresa demuestra interés en el desarrollo personal de usted?
- a. Si
 - b. No
13. ¿Tu opinión cuenta para tomar decisiones?
- a. Si
 - b. No
14. ¿Qué tipos de planes ejecuta la empresa grifo servicentro Jel?
- a. Planes estratégicas (Largo plazo)
 - b. Planes tácticos (Mediano plazo)
 - c. Planes operativos (Corto plazo)
 - d. Otros.....
15. ¿En qué tipos de controles se emplea la empresa servicentro Jel?
- a. Previo
 - b. Concurrente
 - c. Posterior
 - d. Otros.....
16. ¿El sistema de control interno contribuyen a mejorar la gestión administrativa del servicentro Jel de la ciudad de Chimbote?
- a. Si
 - b. No

Anexo N° 02 -Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p>Sistema del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Empresa "Grifo Servicentro JEL" periodo 2015- 2016.</p>	<p>De qué manera incide el sistema del control interno en la eficiencia de la gestión administrativa de la Empresa "Grifo Servicentro JEL" periodo 2015 2016.</p>	<p>El sistema del control interno incide favorablemente en la gestión administrativa de la empresa "Grifo Sercicentro JEL" periodo 2015 2016.</p>	<p>• OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el sistema de control interno y la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro Jel periodo 2015 – 2016.</p> <p>• OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Describir el sistema de control interno de la empresa Grifo Servicentro JEL del periodo 2015– 2016.</p> <p>Analiza la gestión administrativa de la empresa grifo Servicentro JEL periodo 2015–2016.</p> <p>Relacionar el grado de satisfacción y rendimiento de los trabajadores de la empresa grifo Servicentro JEL periodo 2015-2016.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: Para la presente investigación la población estará compuesta por todos los trabajadores y directivos de la empresa Grifo Servicentro Jel periodo 2015 - 2016.</p> <p>MUESTRA Área contable y administrativo.</p> <p>Técnica: Entrevista</p>

ANEXO N° 03- OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica
Sistema de Control Interno	Es un proceso continuo, compuesto por una cadena de acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la organización.	Conjunto de técnicas, mecanismos exámenes y evaluaciones que se practican en toda organización.	<ul style="list-style-type: none"> • MECANISMOS • EXAM. ESPECIALES • TIPOS DE CONTROL 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Tipos de exámenes • Evaluaciones • Supervisiones 	Entrevista
Eficiencia de la Gestión Administrativa	Es el grado de acierto en las decisiones de índole administrativa que adopta la alta gerencia de toda organización.	Unión de todas las funciones administrativas con el objetivo de lograr la mayor rentabilidad posible.	<p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <hr/> <p>EFICIENCIA EN LA GESTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar ▪ Organizar ▪ Dirigir ▪ Controlar <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad ▪ Productividad ▪ Rendimiento 	Entrevista

Anexo N°04.- Propuesta para la Empresa

Servicentro JEL

Luego de conocer el sistema de control interno empleado por “Grifo Servicentro JEL” y la problemática que gira en torno a la incidencia de este mismo en la eficiencia de la gestión administrativa, como consecuencia se han propuesto las siguientes pautas:

1. Que la Gerencia, reorganice sus planes de trabajo, para que esto conlleve a un proceso continuo de mejoras en los objetivos de corto y largo plazo, para así poder hacer frente a posibles fenómenos económicos o contingencias que puedan tener ocurrencia en el futuro, y poder estar preparados para hacer frente a todo tipo de situaciones adversas.
2. Que la Gerencia en base a su plan estratégico de “Grifo Servicentro JEL”, establezca los objetivos globales y por actividad en base a su misión y visión organizacional, es decir a través del análisis FODA se identifica cuáles son las condiciones que dan para que los objetivos se cumplan.
3. Que la Gerencia, evalúe las necesidades de capacitación de su personal, mediante un análisis de cada puesto que desempeña cada trabajador, para poder alcanzar una motivación y mejorar el servicio de cada uno para el logro de los objetivos de la empresa.
4. Es importante determinar y fomentar valores éticos y de conducta, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales, así

como establecer mecanismos que promuevan la fidelidad del personal a esos valores.