

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa y  
financiera de América Express S.A.A. 2015

Tesis para obtener El Título Profesional de Contadora Publica

Autores:

Obeso Flores, Sthefanny Danixa

Jara Rodríguez, Melissa Anita

Asesor:

Venegas Gordillo, Luis

0000-0001-8779-7320

**Chimbote - Perú**

**2019**

**PALABRAS CLAVE**

**TEMA** : Contabilidad

**ESPECIALIDAD** : Auditoria

**KEYWORDS**

**TOPIC** : Accounting

**SPECIALTY** : Audit

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

0.5 Ciencias Sociales

05.09. Otras ciencias sociales

**“Sistema de control interno para mejorar la gestión  
administrativa y financiera”**

**"Internal control system to improve administrative and financial  
management"**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito describir la aplicación de un sistema de control interno que permitirá en la mejora de la gestión administrativa y financiera de la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015”.

El tipo de investigación fue descriptivo con el diseño no experimental, teniendo como técnica entrevista, y como instrumento la guía de entrevista; en cuanto a la población fue por la organización de transportes de pasajeros y como muestra a la entidad América Express S.A.A. como único ente de evaluar a 05 trabajadores de dicha empresa.

Entre otros resultados encontrados se tuvo, mejora en el control interno, así como en la gestión administrativa y financiera de la compañía materia a investigación, mejorando la rentabilidad y liquidez; asimismo se pudo apreciar que la totalidad de las áreas tuvieron conocimiento de la revisión anual de los Estados Financieros por parte de la gerencia, a través de una asamblea o reunión, en el que cada área es representada por una persona para informarse al detalle de los hechos económicos de la empresa durante el año; asimismo, se pudo observar que más de la mitad del público objetivo, señala que no han sido controlados casi totalmente, debido a que mayormente el control lo ejercen sobre las áreas más importantes como cobranzas, finanzas, contabilidad.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to describe the application of an internal control system that must be selected in the improvement of the administrative and financial management of the company AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015 ".

The type of research was descriptive with the non-experimental design, having as an interview technique, and as an instrument the interview guide; as for the population it was for the organization of passenger transport and as shown to the entity América Express S.A.A. as the only one to evaluate 05 workers of said company.

Among other results found, it was successful, improving internal control, as well as the administrative and financial management of the company's research, improving profitability and liquidity; It could also have obtained all the areas that were aware of the annual review of the Financial Statements by management, through an assembly or meeting, in the area each represented by a person for detailed information on the economic facts. of the company during the year; specifically, it was possible to observe more than half of the target audience, noting that they have not been controlled almost completely, because they mostly exercise control over the most important areas such as collections, finance, accounting.

# ÍNDICE

TEMA	PÁGINA N°
<i>PALABRAS CLAVE</i>	<i>ii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>iv</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>v</i>
<i>ÍNDICE</i>	<i>vi</i>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	9
1.1.1 ANTECEDENTES	9
1.1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3. PROBLEMA	5
1.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	5
1.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	5
1.4.1.1. CONTROL INTERNO	7
1.4.1.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL INTERNO	8
1.4.1.3. BENEFICIOS DE UN CONTROL INTERNO	9
1.4.1.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	10
1.4.1.5. IMPORTANCIA DE UN CONTROL INTERNO	11
1.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE	11
1.4.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
1.4.2.2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ESTÁ COMPUESTA POR:	12
1.4.2.3. GESTIÓN FINANCIERA	13
1.4.2.4. IMPORTANCIA DE UNA GESTIÓN FINANCIERA	13
1.4.3. VARIABLES	14
1.5. HIPÓTESIS	15
1.6. OBJETIVOS	17
1.6.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
<b>II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	18
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	18
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	18
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	18
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>29</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>31</b>

<b>5.1.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>5.2.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>
	<i>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</i>	<b>33</b>
	<i>AGRADECIMIENTO</i>	<b>35</b>
	<i>ANEXOS</i>	<b>36</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> Existencia de organigrama en la entidad	19
<b>TABLA 2:</b> Segregación de las funciones administrativas y financieras	19
<b>TABLA 3:</b> Existencia de manual de procedimientos administrativos y contables	20
<b>TABLA 4:</b> Elaboración de estados financieros mensualmente para la dirección	20
<b>TABLA 5:</b> Revisión formal de los estados financieros por parte de la gerencia	21
<b>TABLA 6:</b> Cuentan con seguro que cubra futura contingencias	21
<b>TABLA 7:</b> Control contable sobre las delegaciones	22
<b>TABLA 8:</b> Disfrutan de vacaciones los empleados anualmente y se rotan sus funciones durante estos periodos	22
<b>TABLA 9:</b> América Express cuenta con una adecuada política que le ayude en la toma de decisiones	23
<b>TABLA 10:</b> Se sigue un procedimiento para comprobar que se está cumpliendo con las políticas.	23
<b>TABLA 11:</b> Un deficiente control interno afecta la gestión administrativa y financiera de la empresa	24
<b>TABLA 12:</b> Necesidad de implementar un sistema de control interno en la empresa, para mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa.	24
<b>TABLA 13:</b> Capacitación a las personas responsables del área administrativa y área financiera	25
<b>TABLA 14:</b> Realización de funciones distintas a las que fue contratado	25
<b>TABLA 15:</b> Existencia de funciones definidas para los empleados	26
<b>TABLA 16:</b> Existencia de trabajadores que realice el registro de los horarios de entrada y salida de los trabajadores	26
<b>TABLA 17:</b> Condiciones de ambiente laboral pésimas en la empresa	27
<b>TABLA 18:</b> Cancelación en fechas programadas y estipuladas en el contrato de trabajo	27
<b>TABLA 19:</b> Reciben charlas para mejorar el servicio al cliente	28
<b>TABLA 20:</b> satisfacción con los beneficios que les brinda la empresa	28

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

#### **1.1.1 ANTECEDENTES**

**Reyna B. (2013)**, Manifiesta la realización de un control interno de la compañía A&V S.A.C., dónde demostrará las zonas críticas de la organización implementando lineamiento de control que accederán la entrega de una manifestación fidedigna, puesto que no es apto contar con una norma administrativa interna para un adecuado trabajo.

**Sánchez M. (2012)**, Determina que la inclusión del sistema de control interno mejorará la situación económica y liquidez de la compañía. Para la inclusión se adaptó indicadores de gestión, instrumentos internos de la institución, un proyecto de trabajo, lo cual detalla el desarrollo de los trabajos que desempeña la compañía.

**Álvaro F. (2014)**, Manifiesta que el control interno es un procedimiento, serie de hechos ordenados y orientados a la obtención de una mejoría en la gestión administrativa y financiera de la entidad.

**Domingo H. (2013)**, Manifiesta en su publicación de querer la eficiencia, la eficacia y economía, implementando un control interno para la mejora de la gestión administrativa y financiera de la organización.

**Rojas O. (2013)**, Indica que al optar por un control interno se debe realizar una evaluación del procedimiento y función de cada departamento o área con la finalidad de reconocer los descaecimientos propios, identificando los riesgos. Y así poder agregar estrategias que nos apoye a reducirlos.

**Hardy J. (2014)**, Define que las ciencias y control de los sistemas son

primordial para el progreso de ejecución de las empresas, en algunos sucesos se han transformado en uno de los más apreciados generando éxito para las metas del negocio.

**Perdomo M. (2012)**, Menciona que la técnica de preguntas referente al control interno se proyecta a zonas que asocian los componentes esenciales de un control interno, en procedencia de interrogantes, siendo argumentadas por el ser responsable de ello, refiriéndose de auditor, funcionario, contador, etc., al apreciar los procedimientos, prácticas y manifestaciones de la empresa.

**Tapía N. (2012)**, Determinó que el dilema que confronta la organización es de implementar un proceso de control interno que permitan el mejoramiento de las gestiones administrativas y financieras; anhelando que las organizaciones cumplan con sus objetivos deseados.

**García M. (2015)**, Demuestra que la gestión administrativa es el suceso de procedimientos, cuya finalidad es que su acoplamiento sea eficaz y eficiente para un buen trabajo en equipo y así lograr las metas anheladas de la organización.

**Macas S. y Luna C. (2010)**, Manifiesta que, una evaluación económica es objeto de un análisis que permitirá detallar la situación financiera de la organización y el mejoramiento de su gestión administrativa.

**Garrido O. (2011)**, Concluye que en el campo administrativo existe una gran responsabilidad, por ello recalca; que es necesario optar por procesos de control interno para dar solución a problemas que se presenten.

**Jhon C. (2014)**, Considera que el sistema de control es el grupo de

normas, elementos y procesos indicados a conseguir las metas propuestas por la organización; mediante un proyecto, examen y realización de esta.

**Vargas E. (2013)**, Manifiesta qué, después de realizar un examen de control interno se concluyó las deficiencias de la organización y que estas deben estar fundamentadas en la misión y visión de la entidad, integrando a los colaboradores para cumplir con los objetivos.

**Romero A. (2011)**, Mediante el peritaje realizado a la organización se obtiene un informe que no existe información financiera fidedigna, siendo esta el origen para que la población no realice un avance y aumento en la toma de decisiones. Se optó por proponer un procedimiento de funciones para que el colaborador de la organización puedan utilizarlo y ayuden en el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de la entidad.

### **1.1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

**José T. (2013, pág. 26)**, Define que el control interno es el procedimiento de operaciones realizados por la gerencia y demás miembros de la entidad con el deseo de dar seguridad prudencial a los resultados de las metas:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones
- Confiabilidad en la información
- Poder de bienes a disposición de la entidad
- Ejecución de las órdenes, reglas y procesos establecidos.

Según **Ortiz J. (2014)**, Manifiesta que la administración económica “es la distribución correcta del patrimonio, esfuerzo que genera una estabilidad en juicios de rentabilidad y contingencia, con la disminución de importe a la labor efectiva del recurso colocado al mando de la entidad para el desempeño empresarial”.

**Lusthaus H. (2015 Pág.125)** Refiere que “la administración económica abarca el proyecto, la realización y observación de los bienes dinerarios de una entidad junto al área de recurso humano, por ello facilita la principal materia para la mejor elaboración en sus servicios y productos”.

Para **Gómez C. (2014 pág. 327)**, Detalla que el sistema es la sucesión de componentes de plan y acciones que buscan una meta u objetivo a través del manejo de información para mejorar la gestión administrativa y económica de la empresa.

**INFORME COSO I (2012 pág. 29)**, Menciona que el sistema de control interno es una evaluación integrado, la cual es realizado por la dirección y junta directiva de la compañía, planeado con el propósito de dar una seguridad razonable a la realización de objetivo para el mejoramiento de la gestión económica dedicándose en normas, leyes, políticas referentes al control interno.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En la empresa América Express S.A.A., se ha observado que coexiste un insuficiente control interno por ende viene influyendo en el proceso administrativo y económico de la organización materia de estudio, lo cual no permite que la empresa tenga una operatividad eficaz en el desarrollo de sus labores de servicios de transporte y reparto de documentos, así como en los giros y valores que transportan.

La investigación es de gran importancia ya que nos ha permitido determinar los aspectos vulnerables del control interno, así como las fortalezas del mismo que ayuda al mejoramiento en la dirección administrativa y financiera.

La presente investigación podrá ser tomada por empresas, trabajadores, estudiantes, investigadores y público en general que desean realizar estudios con respecto al tema propuesto.

### **1.3. PROBLEMA**

¿De qué manera la implementación y aplicación de un sistema de control interno permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. CHIMBOTE 2015?

### **1.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **1.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

**INFORME COSO II (2014)**, Precisa que es un proceso variado, y que no es un grupo de artilugio administrativo adicionados a los mismos, realizado por la recomendación de la gerencia, y demás miembros de una organización, delineado el objetivo de proveer una seguridad favorable que da el alcance de su objetivo.

El control interno procura asegurar:

- Salvaguardar los recursos de la organización
- Confiabilidad de la indagación económica.
- Realización de normas y leyes que son aplicable en la organización.
- Eficacia y eficiencia en las operaciones de la entidad.

A través de su estructura contiene cinco factores fundamentales:

- 1. Evaluación de riesgo.** - Detalla en verificar y examinar los problemas importantes para llegar a la obtención de las metas de la organización.

- 2. Comunicación e Información.** - Se define por juntar, compendiar, seleccionar, e informar a cada uno de los empleados su responsabilidad con la organización.
  
- 3. Ámbito de control.** - Enmarca las pautas de su función de la organización y un buen trato de sus colaboradores referente al manejo y estabilidad laboral, aportando desempeño y fuerza para el desarrollo de sus trabajos.
  
- 4. Monitoreo o Supervisión.** - Consiste en procedimientos que prueban un correcto uso de su función en el sistema a largo tiempo, esto se obtiene a través de hechos de fiscalización a menudo, exámenes continuos.
  
- 5. Actividad de control interno.** - Son normas y procesos que ayudan en la dirección de la empresa, instrumentos que se necesitan para tener el control de los riesgos que pueda existir de la entidad.

**Aguirre (2015 pág. 25)**, Precisa un carácter fácil de control interno como un grupo de instrucciones, normas, líneas y procedimientos de la entidad lo cual tiene como objetivo afirmar la validez, y dictamen en el proceso económica, administrativa de la organización.

**Cepeda. (2015 pág. 98)**, Menciona la intención que el control es "resguardar la existencia de la entidad apoyando su progreso con el propósito de cooperar como resultado.

En una organización es importante el control interno como componente de soporte en la gerencia, encaminado hacia una meta de la organización.

Para **Montalvo (2010)**, concreta de esta forma que la administración económica representa especialmente al patrimonio, como la cambiante que domina la atención principal de las sociedades con fines de ganancia.

Estudia y examina los problemas acerca de:

- La transacción de activo
- Las operaciones que utilizan sus inversionistas
- El Financiamiento de los bienes de capital de la organización

**George T. (2016)**, expone que la administración es algo singular que se orienta en proyectar, organizar, hacer e inspeccionar, la labor para decretar y obtener propósitos a través el personal y uso de otro recurso.

**Henri F. (2014)**, Manifiesta que la administración es una teoría operativa, es decir; una mezcla de nociones administrativa de organización, cooperación, liderazgo, empeño y desarrollo. Surgen creadores que realizan aportaciones de ideas administrativas lo cual se tiene como administrador público de la organización.

**Massie J. (2012 pág. 221-256)** Describe que la gestión económica es la labor operativa de la población que es el encargado de obtener y usar eficazmente el fondo necesario para la organización.

#### **1.4.1.1. CONTROL INTERNO**

Consiste en la mezcla de normas, acciones, procesos, registro, y políticas que ejercen dentro y fuera de la organización para prever problemas o riesgo que puedan afectar a la organización privada o pública.

**James P. (2016)**, concluye que una auditoria de control interno es la evaluación del hecho realizado en la organización que

confirma y asciende la efectividad, eficacia, de la economía de la organización.

**Yarasca P. (2013)**, Menciona que es el grupo de norma, procesos, métodos, actividades incluyendo las actitudes que realizan el personal a cargo con la finalidad de prever contingencia que ponen en riesgo a la organización.

**Arias T. (2018 pág. 17)**, Consiste en proyectar, constituir, regularizar el proceso administrativo supervisando diferentes áreas de la entidad con el fin de prevenir riesgos a futuro.

Implementando 5 componentes que son:

- ✓ Evaluación de riesgo
- ✓ Comunicación e Información
- ✓ Ámbito de control
- ✓ Monitoreo o Supervisión
- ✓ Actividad de control interno

#### **1.4.1.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL INTERNO**

**Lizarbe J. (2016)**, Menciona que el control interno es un proceso persistente que se debe realizar por la directiva de la entidad, incluyendo a la gerencia para abastecer una información fiable así ésta logre el cuidado para el logro del objetivo, por un prototipo es la buena gestión administrativa y financiera de la empresa obteniendo una rentabilidad y estabilidad prudente.

A su vez la directiva implementa metas, criterios para lograr una eficacia y una liquidez conjunto a los controles que van orientados a través de un procedimiento, análisis y exámenes para el cálculo de la efectividad con que realizan sus actividades.

Por ello se debe cumplir 3 fases:

### **PLANIFICACIÓN**

Consiste en iniciar con la responsabilidad de la junta directiva y normas que implementa un comité que es encargado de sobrellevar el curso. Consiste además en la acción que está orientada a llevar un dictamen sobre la situación del control de la organización. Sirve como soporte en la realización del proyecto que afirme y garantice su eficacia y eficiencia en su labor.

### **EJECUCIÓN**

Interpreta en el crecimiento de hechos previsto en el procedimiento de la labor, se da en nivel de entidad y en el de procesos estableciendo normativa y una política para un control obligatorio y así proteger los activos y objetos de la entidad a través de la norma para el sistema control interno

### **EVALUACIÓN**

Periodo que consiste en acción dirigida al resultado de un buen manejo e importante funcionamiento del sistema de control y tenga como consecuencia un eficiente y una excelente función.

#### **1.4.1.3. BENEFICIOS DE UN CONTROL INTERNO**

- Disminuir los problemas de corruptela
- Conseguir el objetivo y meta establecida
- Generar el crecimiento en la organización
- Obtener un eficiente y eficaz resultado de las acciones de la entidad.
- Cerciorar la ejecución del proceso administrativo.
- Dar seguridad a los activos y patrimonio de la entidad haciendo un buen uso y manejo de la misma.
- Dar un informe eficiente, transparente y confiable.

- Promocionar y practicar los valores
- Informar y rendir cuenta a los miembros de la directiva sobre la misión y visión de los recursos de la entidad.

#### **1.4.1.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO**

- ✓ **IGUALDAD.** - Dar seguridad a la función de la organización y ésta realice su actividad con la finalidad de no favorecer a ningún departamento en específico de la entidad.
- ✓ **MORALIDAD.** - Desarrollar a través de normas y política de la organización, así mismo indicando valores para la sociedad.
- ✓ **EFICIENCIA.** - Prevención de recursos de la organización y proteger un trato de oportunidad e igualitario, realizando un costo menor a la producción y generar utilidades en la organización.
- ✓ **ECONOMÍA.** - Realizar la distribución de los bienes de manera adecuada y correcta a través de las funciones y objetivo de la entidad.

#### **OBJETIVOS:**

**Chambergó C. (2017)**, Optimiza y examina el control y proceso de valoraciones del departamento económico y corrige las acciones dentro de la organización.

- ) Salvaguardar los bienes
- ) Realizar una investigación exhaustiva a través de muestra exacta.

- ) Registrar y detallar todos los movimientos con integridad que se han realizado
- ) Registrar los procedimientos exactos y verdaderos que provienen de estas, los estados económicos que reflejan la exactitud de sus valores.

#### **1.4.1.5. IMPORTANCIA DE UN CONTROL INTERNO**

**Sánchez N. (2011)**, Hizo una mención al estudio de la importancia del control interno atribuyendo los siguientes factores:

- ) La importancia de las entidades ha llegado a un paso que la entidad organizacional se ha convertido en complicada y dispersa para el control de manera eficaz en los hechos.
- ) Tener las responsabilidades en salvaguardar los bienes de la organización, previniendo y revelar la existencia de error o fraude.
- ) Mantener la protección adecuada del control interno que funciona en oposición a la debilidad humana.
- ) Afirmar la verificación del buen funcionamiento del control interno reduciendo posible error en el periodo establecido.

#### **1.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

##### **1.4.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Cortes J. (2013)**, Menciona que la dirección de gestión administrativa es el hecho y la realización de dirigir para obtener ganancia conducente al éxito de la organización. Es definida como el grupo de hechos que tienen proceso para guiar una entidad.

La entidad tiene como responsabilidad evaluar, examinar y definir los objetivos de la entidad para mejorar y tener un buen uso de los bienes disponible de la organización.

Existe 4 componentes que son relevantes para llevar una buena gestión administrativa

- **Planeación.** - Base principal de la organización
- **Ejecución.** - Punto en donde se ejecuta el proceso administrativo.
- **Organización.** - Base para las tomas de decisiones que son utilizadas para la mejora de la entidad.
- **Control.** - Supervisión exhaustivo de los bienes.

**George R. (2014)**, en un blog titulado “Administración” manifiesta que reside en obtener un propósito determinado, a través del impulso ajeno.

**José A. (2014)**, en un blog titulado “Gestión Empresarial” concluye que la administración es de conocimiento general que busca el regocijo del objetivo institucional a través de la reforma y esfuerzo humano.

#### **1.4.2.2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ESTÁ COMPUESTA POR:**

☐ **CAJA:** Es el dinero que ingresa a la entidad por medio de operaciones realizadas ya sea en moneda extranjera, giro, tarjetas, cheques, voucher u otros medios de pago que realizan los clientes.

☐ **LOGÍSTICA:** Es el procedimiento, método de importancia que realiza la organización para abastecerse y llevar a cabo el resultado que tiene con el cliente.

☐ **PAGOS ADMINISTRATIVOS:** Son pagos que realiza la organización a todo empleado que ejerce la evolución en la actividad de la organización por su esfuerzo generado.

### **1.4.2.3. GESTIÓN FINANCIERA**

Consiste en dirigir los bienes que se obtienen en la entidad para salvaguardar y cubrir los egresos que pueda tener la entidad, el encargado de ello es una persona de confianza que pueda responder a cualquier tipo de inconveniente que esta pueda tener.

**Nunes H. (2012)**, Detalla que la gestión financiera es la tradición del área en función que al responsable de la entidad, realizando exámenes, acción y decisión con relación al medio financiero de dicha entidad.

Es la función que investiga a través de diferentes grupos para la mejora de las productividades y a las competitividades de las organizaciones.

### **1.4.2.4. IMPORTANCIA DE UNA GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión económica y financiera está directamente en relación a la toma de decisiones consecutivas referente a los bienes, nivel, estructura y detalles financieros de la organización enfocados a generar beneficios y riquezas (ingresos) para obtener un financiamiento real, transparente, eficaz y eficiente.

Es importante porque radican los errores o peligros a través de buen funcionamiento de control en todas las operaciones y esto refleja en la toma de decisiones para mantener un informe económico transparente y este sujeto a las leyes que son aplicables en la entidad.

### **1.4.3. VARIABLES**

**Variable Independiente:** Sistema de Control Interno.

**Indicadores:**

- ✓ ROF, MOF
- ✓ Separación de funciones
- ✓ Organigrama
- ✓ Remuneraciones

**Variable Dependiente:** Gestión administrativa y financiera.

**Indicadores:**

- ✓ Toma de decisiones gerenciales.
- ✓ Estados financieros.
- ✓ Control y Supervisión de las actividades de la organización.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE AMÉRICA EXPRESS S.A.A. 2015”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p style="text-align: center;"><b>INDEPENDIENTE:</b> EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>INFORME COSO II (2014), Precisa que es un proceso variado, y que no es un grupo de artilugio administrativo adicionados a los mismos, realizado por la recomendación de la gerencia, y demás miembros de una organización, delineado el objetivo de proveer una seguridad favorable que da el alcance de su objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de organización</li> <li>● Practicas sanas</li> <li>● Personal idóneo</li> <li>● Información y Comunicación</li> <li>● Supervisión o Monitoreo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ROF, MOF</li> <li>● Separación de funciones</li> <li>● Organigrama</li> <li>● Remuneraciones</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ENTREVISTA</b></p>

	<p>Menciona que la dirección de gestión administrativa es el hecho y la realización de dirigir para obtener ganancia conducente al éxito de la organización. Es definida como el grupo de hechos que tienen proceso para guiar una entidad.</p>			
<p><b>DEPENDIENTE:</b> Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p>Consiste en dirigir los bienes que se obtienen en la entidad para salvaguardar y cubrir los egresos que pueda tener la entidad, el encargado de ello es una persona de confianza que pueda responder a cualquier tipo de inconveniente que esta pueda tener.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planeación</li> <li>● Organización</li> <li>● Control</li> <li>● Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma de decisiones gerenciales.</li> <li>● Estados financieros.</li> <li>● Control y Supervisión de las actividades de la organización.</li> </ul>	<p><b>ENTREVISTA</b></p>

## **1.5. HIPÓTESIS**

“Implementar un sistema de control interno para la mejora de la gestión administrativa y financiera en la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015”.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la aplicación del sistema de control interno que permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015.

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Calificar el control interno de la organización AMERICA EXPRESS S.A.
- ✓ Verificar el control interno en la gestión administrativa de la organización AMERICA EXPRESS S.A.
- ✓ Determinar el control interno de la gestión financiera de la organización AMERICA EXPRESS S.A.
- ✓ Determinar la capacidad de aplicación de un sistema de control interno en la organización AMERICA EXPRESS S.A.

## **II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene como aplicación DESCRIPTIVA, porque nos dio acceso para identificar de qué manera influye el control interno en la organización.

El diseño, que se utilizó en esta investigación fue el NO-EXPERIMENTAL.

### **2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para la investigación de estudio la población fue la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.

La muestra lo constituye el área administrativa y económica de la organización en estudio con 05 trabajadores como unidad de análisis.

### **2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **A. Técnica de Investigación:**

Entrevista

#### **B. Instrumento de Investigación:**

Guía de entrevista

### **2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

**Los pasos que se realizaron en la obtención de datos fueron los siguientes:**

Se elaboró la guía de entrevista, se pidió permiso al dueño de la organización para la recolección de información. Continuando con el programa fijado, se aplicaron el instrumento, se analizó los datos recolectados, lo cual tuvo un lapso de 15 días.

Así mismo se procedió en la aplicación de la técnica de procesamiento en la organización. Los resultados de la recolección de información se reflejaron mediante tablas.

Se realizó un análisis en el procesamiento de datos obtenidos en el programa de Excel.

### III. RESULTADOS

#### 1. RESPUESTA A LA ENTREVISTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN AMERICA EXPRESS S.A.A

**TABLA 1:** Existencia de organigrama en la entidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se analizó que el total de entrevistados, manifiestan en sus áreas existe un organigrama en el cual observan la jerarquía de sus funciones.

**TABLA 2:** Segregación de las funciones administrativas y financieras

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Podemos apreciar que, la totalidad del público; señala que, cumplen con roles y funciones segregadas y claras dentro de la empresa, contribuyendo a un mejor funcionamiento en sus actividades para lograr sus objetivos.

**TABLA 3:** Existencia de manual de procedimientos administrativos y contables

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Se aprecia el total de unidades de análisis, la totalidad de los entrevistados atribuye la existencia de una norma de procedimientos administrativos y contable en las áreas de la organización.

**TABLA 4:** Elaboración de estados financieros mensualmente para la dirección

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20
NO	4	80
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Se hace mención que, del total de personal entrevistado, menos de la mitad realiza reportes contables que serán tomado en la elaboración de los Estados Financieros (área de Contabilidad), mientras tanto, más de la mitad de entrevistados no realizan o preparan información contable.

**TABLA 5:** Revisión del estado financiero por parte de la directiva

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Podemos apreciar que la totalidad de las áreas tienen conocimiento de la revisión anual de los Estados Financieros por parte de la gerencia.

**TABLA 6:** Cuentan con seguro que cubra futura contingencias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Se aprecia, que la totalidad de las unidades de análisis, señalan que existe una póliza de seguros que cubran accidentes o casos fortuitos que se pueden presentar en un futuro.

**TABLA 7:** Control contable sobre las delegaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40
NO	3	60
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se puede observar que, más de la mitad del público objetivo, señala que no han sido controlados casi totalmente.

**TABLA 8:** Disfrutan de vacaciones los empleados anualmente y se rotan sus funciones durante estos periodos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se verifico que; la totalidad de entrevistados gozan de vacaciones después de un año laborado y pagadas, y durante sus descansos suelen ser reemplazados por otro personal que cubren satisfactoriamente sus funciones.

**TABLA 9:** América Express tiene una política adecuada que le asista en la toma de decisión

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60
NO	2	40
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Observamos que, más de la mitad del público objetivo entrevistado, manifiesta que AMERICA EXPRESS tiene una política adecuada que le asista en la toma de decisión de la organización en los momentos puntuales.

**TABLA 10:** Cuenta con un procedimiento para verificar si se cumple las políticas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60
NO	2	40
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se aprecia que más de la mitad de las unidades de análisis entrevistadas tienen un seguimiento que cumplen con las políticas de la organización por objetivos y metas logrados.

**TABLA 11:** Un deficiente control interno afecta la gestión administrativa y financiera de la organización

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Podemos observar; el total de entrevistados indica que un deficiente Control Interno afecta a las actividades de diferentes departamentos de la organización y no sé lograría a cumplir el objetivo de la empresa.

**TABLA 12:** Necesidad de asignar un sistema de control interno en la empresa, para mejoría de la gestión administrativa y económica de la organización.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se verifica que; el total del público objetivo entrevistado, indica mejoría el sistema de control interno, hacer una reestructuración sobre lo ya establecido para mejorar las gestiones de estas dos áreas.

**TABLA 13:** Capacitación a las personas responsables del área administrativa y área financiera

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Podemos apreciar que; la totalidad de los entrevistados no son capacitados en los puestos que desempeñan.

**TABLA 14:** Realización de funciones distintas a las que fue contratado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se aprecia que; el total de los entrevistados indicaron, que ellos cumplen con sus funciones a cabalidad, no suelen realizar otras actividades que no sean inherentes a las de sus puestos.

**TABLA 15:** Existencia de funciones definidas para los empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se puede observar que, el total de las unidades de análisis manifestaron que cada empleado tiene una función definida dentro de la organización.

**TABLA 16:** Existencia de trabajadores que realice el registro de los horarios de ingreso y retorno de los trabajadores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se aprecia que, el total de los entrevistados confirman que existe una persona encargada en el control de ingreso y retorno de los trabajadores de la organización.

**TABLA 17:** Condiciones de ambiente laboral pésimas en la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	A	
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se puede observar que; el total de las unidades de análisis materia de estudio manifiestan que, el ambiente laboral es adecuada en la empresa.

**TABLA 18:** Cancelación en fechas programadas y estipuladas en el contrato de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	A	
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se verificó que la totalidad de entrevistados reciben sus pagos puntualmente.

**TABLA 19:** Reciben charlas para mejorar el servicio al cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se aprecia que la totalidad del público objetivo, de los entrevistados, señala que no reciben las charlas de atención al público.

**TABLA 20:** Satisfacción con los beneficios que les brinda la organización

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

***Interpretación:*** Se verifica que la totalidad de entrevistados están de acuerdo con los beneficios brindados por América Express.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En esta parte hemos considerado los resultados más relevantes de la presente investigación, los mismos que contrastamos con los resultados de otros autores signados en los antecedentes.

Según nuestro resultado obtenido se afirmó que; los empleados de la empresa de transporte América Express S.A. en su totalidad, conocen sobre el organigrama de la entidad (Tabla 1). Asimismo; encontramos que la totalidad (100%) de dichos empleados, tienen conciencia de las funciones y obligaciones que tienen dentro de la organización según Tabla 2, Tabla 9 y Tabla 10. Esta parte, coincide con lo precisado por John Cook, W. (1987) Considera que el sistema de control es el grupo de normas, elementos y procesos indicados a conseguir las metas propuestas por la organización; mediante un proyecto, examen y realización de esta; y también lo de **Alvarado F.**(2004), Manifiesta que el control interno es un procedimiento, serie de hechos ordenados y orientados a la obtención de una mejoría en la gestión administrativa y financiera de la entidad.

Después de relacionar lo manifestado por John Cook y Alvarado y el resultado obtenido podemos precisar que la organización materia de análisis si cuenta con un organigrama detallando la jerarquía y las funciones de cada empleado.

Referente a nuestro estudio al analizar el procedimiento del Control interno; podemos mencionar que, una gran mayoría de contribuyentes entrevistados (60%) señalan que, no tienen un seguimiento constante de sus operaciones por parte de la Gerencia (Tabla 7). Sin embargo, el 60% manifiesta que tienen una política de toma de (Tabla 9), indicando además que si hay un control de esas políticas a través de los fines logrados (TABLA 10).

En nuestra investigación también encontramos que, del total de público objetivo entrevistado el 100% indicó que un deficiente sistema de control interno conllevaría que no realizar un adecuado gestión de las áreas de las empresas (Tabla 11). Por consiguiente, el 100% de los empleados entrevistados manifestaron que se debe en la mejoría el sistema de control interno ya implementado de la organización, realizando reestructuraciones e implementando nuevos controles a los ya existentes según (Tabla 12)

Los resultados encontrados plantean el siguiente panorama en término general; que es más de la mitad de los empleados de América Express no reciben capacitación, al menos, en los puestos y cargos de mayor jerarquía (Tabla 13) y, asimismo, los empleados encargados de tratar directamente con los clientes, no reciben charlas sobre el trato al cliente según la (Tabla 19).

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- La empresa tiene una estructura organizacional, pero no cumplen con las funciones asignadas, se observó que por parte de los trabajadores hay un desconocimiento total sobre sus funciones, no se encuentran supervisados, por lo tanto, se detectó que no existe un adecuado sistema de control interno.
- La organización no tiene un control administrativo que le permita efectuar con la eficacia y su eficiencia la operación de la empresa.
- En la empresa no existe un control financiero que le permita resguardar el activo y la seguridad de registros contables.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Que el gerente de la empresa AMERICA EXPRESS SAA implante una serie de controles, con la iniciativa de una supervisión en el desenlace de funciones mensuales con el propósito de tener un mejor ambiente de control que sea favorable en el mejoramiento el desempeño de sus empleados, para así ver el cumplimiento eficiente de las funciones.
- Que la gerencia aplique lineamientos administrativos, que servirán como una guía hacia la mejora, y ayudarán en la gestión administrativa y financiera a tomar decisiones favorables disminuyendo el riesgo e incertidumbre que existe.
- Implantar un control interno que sea eficiente, eficaz y sólido para la mejoría de una gestión financiera de la empresa, así se podrá cumplir con el objetivo y meta establecida por la organización, se va a detectar controles claves y a la vez disminuirá los riesgos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- J **Aguirre (2015 pág. 25)** “*La gestión administrativa para mejorar la rentabilidad*”
- J **Álvaro F. (2014)** “*El control interno en una empresa comercial*”
- J **Arias T. (2018 pág. 17)** “*Sistema de Control Interno*”
- J **Cepeda. (2015 pág. 98)** “*Principios de control interno*”
- J **Chamberg C. (2017)** en su blog titulado “*Evaluación de riesgo en el control interno*”
- J **Cortes J. (2013)**, en su cita publicada referente a “*La gestión administrativa*”
- J **Domingo H. (2013)**, “*Control interno para la eficiencia, eficacia y económica de la empresa comercial*”
- J **García M. (2015)** “*Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos*”
- J **Garrido O. (2011)** “*Propuesta de un sistema de gestión de calidad*”
- J **George R. (2014)**, en un blog titulado “*Administración*”
- J **George T. (2016)** en su obra “*Control Interno para mejorar la toma de decisiones en la EMAPA*”
- J **Gómez C. (2014 pág. 327)** en su libro “*La eficiencia de la gestión financiera en una empresa comercial*”
- J **Hardy J. (2014)** “*Factores de éxito para las empresas*”
- J **Henri F. (2014)** “*Propuesta de implementación del control interno en el sector financiero*”
- J **INFORME COSO I (2012 pág. 29)** “*Sistema de control interno*”
- J **INFORME COSO II (2014)** “*Enfoque moderno del control interno*”
- J **James P. (2016)** en su blog “*Análisis de control interno de la empresa*”
- J **Jhon C. (2014)** “*Estudio y evaluación del control interno*”
- J **José A. (2014)** en un blog titulado “*Gestión Empresarial*”
- J **José T. (2013, pág. 26)** en su libro “*Manual de procedimientos para mejorar el control interno de una empresa*”

- J **Lizarbe J. (2016)** *“La administración financiera y económica”*
- J **Lusthaus H. (2015 Pág.125)** en su obra publicada *“La gestión administrativa y financiera”*
- J **Macas S. y Luna C. (2010)** *“Principios de control interno”*
- J **Massie J. (2012 pág. 221-256)** en su obra titulada *“Rentabilidad y análisis de una empresa comercial”*
- J **Montalvo (2010)** *“Elementos del control interno”*
- J **Nunes H. (2012)** *“Riesgo del control interno”*
- J **Ortiz J. (2014)** *“Fundamentos de control interno”*
- J **Perdomo M. (2012)** *“Evaluación del control interno”*
- J **Reyna B. (2013)** *“Propuesta de Implementacion de un sistema de control interno y su incidencia en la gestion de la empresa constructora A&V S.A.C., del distrito de Trujillo, periodo 2011”*
- J **Rojas O. (2013)** *“Diseño de un sistema de control interno en una empresa de transportes”*
- J **Romero A. (2011)** en su cita publicada *“El control interno para una mejor medición”*
- J **Sánchez M. (2012)** *“Implementación de un sistema de control interno en la empresa vidrieria limatambo S.A.C y el efecto en su situacion administrativa y financiera 2011”*
- J **Sánchez N. (2012)** en su obra *“Auditoría y control interno”*
- J **Tapía N. (2012)** *“Procedimiento de toma de inventarios físico de almacén”*
- J **Vargas E. (2013)** *“Implementación de control interno”*
- J **Yarasca P. (2013)** *“Definición del control interno: Componentes del control interno”*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios en primer lugar por bendecirnos y guiarnos para lograr nuestro sueño anhelado.

A nuestros padres que con su esfuerzo, apoyo, sacrificio y amor no estaríamos en donde hoy estamos, todo lo que somos se lo debemos a ellos.

A nuestra casa mater la UNIVERSIDA SAN PEDRO por brindarnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A mi asesor de tesis, Dr. CPCC VENEGAS GORDILLO LUIS por darnos la confianza, paciencia, apoyo y visión crítica en nuestro trabajo como persona e investigador.

Son varias las personas que forman parte de mi vida profesional a lo que me gustaría agradecer por su amistad, consejo, confianza, ánimo y apoyo en los momentos más difíciles de mi vida. Algunos están aquí conmigo y otras en mi recuerdo y en corazón, sin importar en donde estén quisiera darles las gracias por formar parte de mi vida, por todo lo que nos han dado y por todas las bendiciones recibidas.

# **ANEXOS**

ANEXO N° 01

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p><b>“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE AMÉRICA EXPRESS S.A.A. 2015”</b></p>	<p>¿De qué manera la implementación y aplicación de un sistema de control interno permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. CHIMBOTE 2015?</p>	<p>Implementar un sistema de control interno mejora la gestión administrativa y financiera en la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la aplicación del sistema de control interno que permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>) Calificar el control interno de la organización AMERICA EXPRESS S.A.</p> <p>) Verificar el control interno en la gestión administrativa de la organización AMERICA EXPRESS S.A.</p>	<p><b><u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>La investigación tiene como aplicación DESCRIPTIVA, porque nos dio acceso para identificar de qué manera influye el control interno en la organización.</p> <p>El diseño, que se utilizó en esta investigación fue el NO-EXPERIMENTAL</p>

			<p>) Determinar el control interno de la gestión financiera de la organización AMERICA EXPRESS S.A.</p> <p>) Determinar la capacidad de aplicación de un sistema de control interno en la organización AMERICA EXPRESS S.A.</p>	<p><b><u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u></b></p> <p>Para la investigación de estudio la población fue la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.</p> <p>La muestra lo constituye el área administrativa y económica de la organización en estudio con 05 trabajadores como unidad de análisis.</p>
--	--	--	---	---

**ANEXO N° 02**

**GUIA DE ENTREVISTA**

“APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE AMÉRICA EXPRESS S.A.A.  
2015”

**INFORMACIÓN GENERAL:**

Apellidos y Nombres: .....

Cargo: .....

Edad: .....

Sexo: .....

Condición laboral:   Nombrado (   )   Contratado (   )

1.   ¿Existe un organigrama de la entidad?

SI (   )

NO (   )

2.   ¿Están satisfactoriamente segregadas las funciones Administrativas y  
Financieras?

SI (   )

NO (   )

3.   ¿La existencia de manual de procedimiento administrativo y contable?

SI (   )

NO (   )

4.   ¿Se preparan estados financieros mensualmente para la dirección?

SI (   )

NO (   )

5.   ¿Se realiza una revisión del estado financiero por parte de la directiva de la  
organización?

SI (   )

NO (   )

6.   ¿La Empresa “**AMERICA EXPRESS**” cuenta con un seguro que cubra futura  
contingencias?

SI (   )

NO (   )

7. ¿Se ejerce algún control contable sobre las delegaciones?  
SI ( ) NO ( )
8. ¿Disfrutan vacaciones todos los empleados anualmente y se rotan sus funciones durante estos períodos?  
SI ( ) NO ( )
9. ¿La empresa “**AMERICA EXPRESS**” tiene una política adecuada que le asista en la toma de decisión?  
SI ( ) NO ( )
10. ¿Cuenta con un procedimiento para verificar si se cumple las políticas?  
SI ( ) NO ( )
11. ¿Considera que un deficiente control interno afecta la gestión administrativa y financiera de la organización?  
SI ( ) NO ( )
12. ¿Considera que es de necesidad de asignar un sistema de control interno en la empresa, para mejoría de la gestión administrativa y económica de la organización?  
SI ( ) NO ( )
13. ¿Se capacita a las personas responsables, encargadas del área administrativa y financiera?  
SI ( ) NO ( )
14. ¿Realiza diferentes funciones distintas a las que fue contratado?  
SI ( ) NO ( )
15. ¿Existe funciones definidas para los empleados?  
SI ( ) NO ( )
16. ¿Existencia de trabajadores que realice el registro de los horarios de ingreso y retorno de los trabajadores?  
SI ( ) NO ( )
17. ¿Las condiciones de ambiente laboral son pésimas en la empresa **AMERICA EXPRESS SAA**?  
SI ( ) NO ( )

18. ¿Se les paga las fechas programadas y estipuladas en el contrato de trabajo?  
SI ( ) NO ( )
19. ¿Reciben charlas para mejorar el servicio al cliente?  
SI ( ) NO ( )
20. ¿Satisfacción con los beneficios que les brinda la organización AMERICA EXPRESS S?A.A?  
SI ( ) NO ( )

## ANEXO N° 03



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**

### **PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Encuesta que hace parte de la investigación titulada: “Aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa y financiera de América Express S.A.A. 2015” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRACION GENERAL.

TIEMPO 33 AÑOS. CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b></p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.</li> <li>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>-Los ítems son suficientes.</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El ítem no es claro</li> <li>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li> <li>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>-El ítem es relativamente importante.</li> </ul>

TÍTULO DE LA TESIS: Aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa y financiera de América Express S.A.A. 2015

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
PRODUCTO	¿Existe una variedad de producto en el establecimiento Bital del distrito de Caraz?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con la calidad de servicio que ofrece el establecimiento?	4	4	4	4	
	¿Considera que el diseño del producto cumple con sus expectativas?	4	4	4	4	
	¿Los productos que oferta el establecimiento Bital del distrito de Caraz son de marcas competitivas?	4	4	4	4	
PRECIO	¿Está de acuerdo que exista periodos de pago a los clientes conocidos con solvencia mensual?	4	4	4	4	
	¿está de acuerdo que cuándo usted compre productos por un valor de más de cincuenta soles reciba descuento?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que al comprar productos menores reciba rebajas?	4	4	4	4	
PROMOCIÓN	¿Para usted la empresa mayorista Bital del distrito de Caraz comercializa productos frescos y buenos en su establecimiento?	4	4	4	4	
	¿Le parece correcto que la empresa utilice como medio publicitario la radio de la localidad?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que la empresa Bital del distrito de Caraz comercialice sus productos a pequeñas empresas?	4	4	4	4	

	¿Los dueños de la empresa Bital del distrito de Caraz son amables con sus clientes y sus colaboradores?	4	4	4	4	
PLAZA	¿Considera usted que la empresa cuente con distribuciones en distintos lugares?	4	4	4	4	
	¿Usted está de acuerdo que la empresa cuente con transporte para la entrega a domicilio de los pedidos que realizan los clientes?	4	4	4	4	
	¿La empresa Bital del distrito de Caraz, se encuentra en una ubicación estratégica para comercializar sus ventas al por menor y consumidores finales?	4	4	4	4	

### ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.			

**VALIDEZ**

APLICABLE

SI

NO

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

SI

NO

Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

Fecha: 19 / 05 / 19

Firma:



Teléfono: 943643426

Email: [Pablito\\_165333@hotmail.com](mailto:Pablito_165333@hotmail.com)