

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



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

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA  
PÚBLICA**

**Autor:**

Jara Rodríguez, Melissa Anita

**Asesor:**

Venegas Gordillo, Luis

Chimbote – Perú

**2016**

## ÍNDICE

TEMA	PÁGINA N°
<b>TÍTULO</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>PALABRAS CLAVES:</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>RESUMEN</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>ABSTRACT</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA</b> _	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> _	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.3 PROBLEMA</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.4 MARCO REFERENCIAL</b> _____	<b>4</b>
1.4.1 BASE TEÓRICA: _____	4
1.4.2 BASE CONCEPTUAL: _____	8
CONTROL INTERNO _____	8
BENEFICIO DEL CONTROL INTERNO _____	9
IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO _____	9
IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO _____	10
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO _____	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA _____	19
COMPOSICION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA _____	20
GESTIÓN FINANCIERA _____	21
IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA _____	22
1.4.3 BASE OPERACIONAL: _____	22
<b>1.5 HIPÓTESIS</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.6 OBJETIVOS</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
OBJETIVO GENERAL: _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

<b>2.1</b>	<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b>	<b>23</b>
<b>2.2</b>	<b>POBLACIÓN-MUESTRA:</b>	<b>24</b>
	Población	24
	Muestra	24
<b>2.3</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:</b>	<b>Error! Bookmark not defined.4</b>
	Técnica de Investigación	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Instrumento de Investigación	24
<b>2.4</b>	<b>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>3.1.</b>	<b>RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADOS A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA AMERICA EXPRESS S.A.A</b>	<b>Error! Bookmark not defined.25</b>
<b>IV.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.5</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>Error! Bookmark not defined.7</b>
<b>5.1.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>5.2</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>Error! Bookmark not defined.8</b>
<b>VI.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>40</b>
<b>VII.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>Error! Bookmark not defined.2</b>
	<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	
	<b>ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>	
	<b>ANEXO 3: GUIA DE ENTREVISTA</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1: EXISTE UN ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 2: SEGREGACIÓN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS .....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 3: EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES .....</b>	<b>26</b>
<b>TABLA 4: SE PREPARAN ESTADOS FINANCIERIS MENSUALMENTE PARA LA DIRECCION .....</b>	<b>26</b>
<b>TABLA 5: REVISIÓN FORMAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR PARTE DE LA GERENCIA .....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 6: AMERICA EXPRESS CUENTA CON UN SEGURO QUE CUBRA FUTURA CONTINGENCIA .....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 7: SE EJERCE UN CONTROL CONTABLE SOBRE LAS DELEGACIONES .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.8</b>
<b>TABLA 8: DISFRUTAN DE VACACIONES LOS EMPLEADOS ANUALMENTE Y SE ROTAN SUS FUNCIONES DURANTES ESTOS PERIODOS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TABLA 9: AMERICA EXPRESS CUENTA CON UNA ADECUADA POLÍTICA QUE LE AYUDE EN LA TOMA DE DECISIONES</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TABLA 10: SE SIGUE UN PROCEDIMIENTO PARA COMPROBAR QUE SE ESTÁ CUMPLIENDO CON LAS POLITICAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TABLA 11: UN DEFICIENTE CONTROL INTERNO AFECTA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA .....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA 12: ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA ...</b>	<b>Error! Bookmark not defined.0</b>

<b>TABLA 13:</b> SE CAPACITA A LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y ÁREA FINANCIERA .....	31
<b>TABLA 14:</b> REALIZA DIFERENTES FUNCIONES DISTINTAS A LAS QUE FUE CONTRATADO .....	31
<b>TABLA 15:</b> EXISTE FUNCIONES DISTITNAS PARA LOS EMPLEADOS.....	32
<b>TABLA 16:</b> EXISTE ALGUN TRABAJADOR QUE REALICE EL REGISTRO DE LOS HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS TRABAJADORES.....	32
<b>TABLA 17:</b> LAS CONDICIONES DE AMBIENTE LABORAL SON PÉSIMAS EN LAS EMPRESA AMERICA EXPRESS S.A.A.....	33
<b>TABLA 18:</b> SE LES PAGA A LAS FECHAS PROGRAMADAS Y ESTIPULADAS EN EL CONTRATO DE TRABAJO .....	33
<b>TABLA 19:</b> RECIBEN CHARLAS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TABLA 20:</b> ESTÁ SATISFECHO CON LOS BENEFICIOS QUE LES BRINDA LA EMPRESA AMERICA EXPRESS S.A.A .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 4

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

## **PALABRAS CLAVE**

**TEMA** : Contabilidad

**ESPECIALIDAD** : Auditoria

## **KEYWORDS**

**TOPIC** : Accounting

**SPECIALTY** : Audit

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

5303.99 (OTROS)

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito “Determinar que la aplicación de un sistema de control interno, permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015”.

El tipo de investigación fue descriptiva con un diseño no experimental, teniendo como técnica La Entrevista, como instrumento La Guía de Entrevista; tuvimos como población la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. y como muestra tuvimos a 05 trabajadores de la empresa las cuales está conformada por 3 trabajadores del área administrativa y 2 trabajadores del área financiera.

Entre otros resultados encontramos que, mejora el control interno, así como la gestión administrativa y financiera de la entidad materia a investigación, mejorando la rentabilidad y liquidez; podemos apreciar que la totalidad de las áreas tienen 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, puede 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**

This research aims to "determine that the application of an internal control system, can improve administrative and financial management of the company AMERICAN EXPRESS SAA 2015 ".

The research was descriptive with a non-experimental design, with the interview technique as a tool Interview Guide; the company had as population SAA AMERICA EXPRESS and as an example we had 05 employees of the company which is made up of three administrative workers and 2 workers in the financial area.

Among other results, we found that, improving internal control and the administrative and financial management of the entity subject to research, improving profitability and liquidity; we can see that all the areas are aware of the annual review of the financial statements by management, through an assembly or meeting, in which each area is represented by a person to learn the details of the economic facts of the company during the year; Also, you can see that more than half the target audience, notes that have not been controlled almost entirely, largely because the control is exercised on the most important areas such as collections, finance, accounting.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

Reyna B. (2013), *“Propuesta de Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A&V S.A.C., del distrito de Trujillo, periodo 2011”*, El trabajo de investigación muestra la importancia de la implementación de un control interno en la empresa A&V S.A.C., pues permitirá demostrar los puntos críticos en dicha empresa para luego establecer lineamientos de control que permitirán entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con una política interna administrativa para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, sino políticas y procedimientos de control interno.

La planificación del control interno permite el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma que espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten la empresa en estudio, permitirá mejorar los controles sobre los procesos que se utilizan para elaborar los documentos necesarios.

Sánchez M. (2012); *“Implementación de un sistema de Control Interno de la Empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación administrativa y financiera 2011”*, Después de haber realizado el estudio en la empresa, se ha podido determinar que con la implementación de un Sistema de Control Interno se produce un efecto positivo en la situación administrativa y financiera de la empresa. La implementación del sistema de control interno se inició con la elaboración de un organigrama, manual de organización y funciones (MOF), el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa.

Rojas Díaz, Orlando, (2007) *“Diseño de un sistema de control interno en una empresa de transportes”* define, al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.

Según el autor Hardy J. (2006), *“Factores de éxito para las Empresas”* resalta su informe con esta conclusión, las tecnologías y sistemas de control son importantes para el desarrollo de las operaciones en la mayoría de las organizaciones. En muchos casos se han convertido en uno de los más valiosos activos y en un factor de éxito para los objetivos del negocio.

Según Alvarado F. (2004), *“El Control Interno en una Empresa Comercial”* concluye que el control interno es un proceso, un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin.

Según Perdomo M. (2000), *“Evaluación del control interno: Fundamentos de control interno”* concluye que en el Cuestionario de control Interno se plantean los puntos que integran los elementos básicos del control interno, a base de preguntas, siendo contestadas por la persona encargada para ello, tratándose de auditor, contador, funcionario, etc., al observar los procesos, rutinas, áreas y manifestaciones de la empresa.

Según Lourdes Munch Galindo y José García Martínez (1995), *“Control en el área de Recursos Humanos”* concluye La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

John Cook, W. (1987), *“Estudio y evaluación del control interno”* consideró, al control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos

destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización, que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas y todas las medidas empleados. Adicionalmente todos sus elementos deben de funcionar en forma coordinada para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera.

Según Dr C José Carlos del Toro Río.- Definición de Control Interno Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Según Ortiz la gestión financiera “es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial”.

Lusthaus expresa que “la gestión financiera comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una organización junto con los recursos humanos, proporciona los principales insumos con los cuales una organización elabora sus productos y servicios”.

## **1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

En la empresa América Express S.A.A., se ha observado que existe un deficiente control interno lo cual viene influyendo en la gestión administrativa y financiera de la empresa materia de estudio, lo cual no permite que la empresa tenga una operatividad eficaz en el desarrollo de sus actividades 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 a mejorar la gestión 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 MARCO REFERENCIAL**

### **1.4.1 BASE TEORICA**

**INFORME COSO I y II (1992)**, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el

objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

Para Aguirre. (2008), define en forma muy sencilla el control interno como “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa” (p. 25).

Para Cepeda. (2005), señala que el propósito final de los controles es "preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados" (p. 98). En cualquier organización, negocio o empresa es fundamental el control interno como mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin. El alcance del mismo es tan amplio como el de la propia empresa, va más allá de las funciones contables y financieras, es decir, interviene en todas las actividades de la organización. El mismo incluye métodos a través de los cuales la alta administración delega autoridad y asigna las responsabilidades correspondientes para cada una de las funciones de la empresa, tales como: compras, ventas, contabilidad y producción;

además, incluye programas con la finalidad de preparar, verificar y distribuir informes y análisis comunes a los diferentes niveles de supervisiones que capaciten al ejecutivo a controlar todas las actividades y funciones que contribuyen una empresa comercial.

Para Montalvo (2010), define de la siguiente manera: “La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

- La Inversión
- El Financiamiento
- La Administración de los Activos

Si el conjunto de temas de la administración financiera debiera clasificarse sistemáticamente en grandes temas, dichos temas serían los tres antes mencionados.” Una definición de Administración Financiera debería abarcar en síntesis todo lo señalado anteriormente, por lo que, es difícil su construcción: La administración financiera es una parte de la ciencia de la administración de empresas que estudia y analiza, como las organizaciones con fines de lucro pueden optimizar:

- La adquisición de activos y la realización de operaciones que generen rendimiento posible.
- El Financiamiento de los recursos que utilizan en sus inversiones y operaciones, incurriendo en el menos costo posible determinando como y cuando devolverlos a los acreedores, y retribuir a los inversores con ganancias en dinero y en bienes de capital, y
- La Administración de los activos de la organización.

Todo ello con el propósito de maximizar la riqueza del inversor y minimizar el riesgo de resultados desfavorables. Con este propósito, para evaluar el nivel del desempeño de la gestión financiera la firma dispone de indicadores como la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y apalancamiento, que le permiten evaluar y controlar el proceso de Administración financiera mediante diagnósticos periódicos. El tema central de la Administración Financiera es la utilización de recursos de dinero para invertir financiar pagar a los inversores y administrarlos eficientemente en forma de activos”. (p.65)

George Terry, explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Henri Fayol, quien es considerado el padre de la “Teoría Moderna de la Administración Operacional”, donde combina sus principios con las funciones administrativas de Planeación, Organización, Mando, Coordinación y Control. Aparecen autores que realizan contribuciones al pensamiento administrativo dentro de los cuales se tiene administradores públicos, gerentes de negocios y científicos de la conducta.

Massie J. (1979: 221-256), *Essentials of Management* refiere que "La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente".



## **1.4.2 BASE CONCEPTUAL**

### **CONTROL INTERNO**

Según George R. Terry (2014), en un blog titulado “Administración” manifiesta que La Administración consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno.

José A. Fernández (2014), en un blog titulado “Administración Empresarial” concluye que La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Según James P. Wesberry en el libro “Auditoria I” del autor Pedro Antonia Yarasca Ramos concluye que una auditoría de control interno; es el examen y evaluación de las actividades realizadas en una entidad para establecer y aumentar el grado de eficiencia, efectividad y economía de su planificación, organización, dirección y control interno.

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:( YARASCA, 2013)

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control gerencial
4. Información y comunicación
5. Supervisión

## **BENEFICIO DE CONTROL INTERNO**

Seguridad razonable de:

- Reducir los riesgos de corrupción
- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados

## **IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

### ➤ **PLANIFICACIÓN**

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. (Jiménez 1982)

➤ **EJECUCIÓN**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (Jiménez, 1982)

➤ **EVALUACIÓN**

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

## **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

El Constante reconocimiento de la expansión e importancia que tiene el control interno puede ser atribuido a los siguientes factores: - El alcance y la magnitud de las empresas han llegado a un punto donde su organización estructural se ha vuelto compleja y extensa. Para controlar eficazmente las operaciones, la administración necesita de la precisión de numerosos informes y análisis. - La responsabilidad de salvaguardar el activo de las empresas, prevenir y descubrir errores y fraudes, descansa principalmente en la administración. - El mantener un adecuado control interno es indispensable para descargar apropiadamente esa responsabilidad. - La protección que proporciona el control interno que funciona adecuadamente, en contra de las

debilidades humanas, es de igual importancia. La verificación y la revisión, que son esenciales para el buen funcionamiento del control interno, reducen la posibilidad de que los errores o intentos fraudulentos queden sin ser descubiertos por un periodo prolongado. Esto permite a la administración depositar mayor confianza en la veracidad de los actos. Sánchez Navarro, Fortunato (2007).

El control interno está a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus autoridades, funcionarios y servidores. ¿Cuál es el rol de la Contraloría? La CGR es responsable de la evaluación del control interno de las entidades del Estado. Sus resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración para las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

Los controles internos constituyen la segunda norma relativa a la ejecución del trabajo debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría

Entonces podemos decir que la definición de Control Interno es cualquier acción tomada por la Gerencia con la finalidad de aumentar las probabilidades de que los objetivos propuestos y las metas sean cumplidas a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que brinden la seguridad razonable de que en un periodo determinado cumplan con el propósito proyectado.

A mediados de la década de 1970, cientos de corporaciones estadounidenses reconocieron haber hecho pagos (sobornos) a funcionarios en otros países para obtener negocios.

Se establece que un sistema de control interno proporciona una seguridad razonable cuando:

- ✓ Las transacciones son registradas con el conocimiento y autorización de la gerencia.
- ✓ Las transacciones son registradas como necesarias para permitir la preparación de estados financieros o confiables y dar cuenta de los activos.
- ✓ El acceso a los activos está limitado a individuos autorizados.
- ✓ Los registros contables de los activos son comparados con los activos existentes en intervalos razonables y se toma la acción apropiada con respecto a cualquier diferencia.(CONTRALORIA GENERAL DE LA REUBLICA)

### **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- ✓ Ambiente de Control.
- ✓ Evaluación de Riesgos.
- ✓ Actividades de Control.
- ✓ Información y Comunicación.
- ✓ Supervisión o Monitoreo.

#### **AMBIENTE (ENTORNO) DE CONTROL:**

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno

de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. "El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo". El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

### **EVALUACION DE RIESGOS:**

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. "La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas". Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos. Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

### **ACTIVIDADES DE CONTROL:**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. "Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad". Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de

tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos. Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global. Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios componentes que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma. Un gran número de actividades de control o de personas que participan en ellas no asegura necesariamente la calidad del sistema de control.

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia



abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente. En tales casos puede haber comunicación pero la información está presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente. Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio. Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan problemas. Los empleados también deben conocer cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás. Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección. Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitarán a apoyar la idea y después adoptarán medidas contra los

empleados que saquen a luz cosas negativas. En empresas o departamentos mal gestionados se busca la correspondiente información pero no se adoptan medidas y la persona que proporciona la información puede sufrir las consecuencias. Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con entidades externas tales como accionistas, autoridades, proveedores y clientes. Ello contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización y se mantengan bien informadas. Por otra parte, la información comunicada por entidades externas a menudo contiene datos importantes sobre el sistema de control interno.

### **SUPERVISION O MONITOREO:**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. "Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias". Es preciso supervisar

continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina. Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo más importante de toda organización y necesita tener una participación más activa en el proceso de dirección y sentirse parte integrante del Sistema de Control Interno que se aplique.
- Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas. }  
Permiten mantener el control sobre todas las actividades.

- Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.
- Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **DEFINICION**

La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. (Cortés, 1998).

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. (Murdick, 1994).

Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control.

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

- ✓ **CAJA:** Es todo el efectivo que ha ingresado a la empresa por medio de Efectivo, Efectivo en Moneda Extranjera, Giros, Pagarés de Tarjetas de Crédito (Vauchers), Cheques, prestación de servicios u otros que han pagado los clientes y/o terceras personas.
- ✓ **LOGÍSTICA:** Es el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa. Su importancia radica en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, optimizando la fase de mercado al menor costo posible; su eficiencia de la misma para alcanzar altos niveles altos así como también desarrollar sistemas de información; por lo tanto estas pequeñas mejoras en una organización se ven reflejadas en beneficios como: Incremento de la competitividad que es muy importante, mejorar la rentabilidad de las empresas para atacar el reto de la globalización
- ✓ **PAGOS ADMINISTRATIVOS:** Son salarios del Gerente General, secretarias, contadores, alquileres de oficinas, papelería de oficinas, suministros y equipo de oficinas, etc. No se incluyen en esta categoría los gastos que tienen que ver propiamente con la operación del giro del negocio ni con el mercadeo. Usualmente se incluyen los gastos de selección y reclutamiento de personal.

## **GESTION FINANCIERA**

### **DEFINICION**

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. Proceso de administración de una empresa, que engloba las tareas de planificación, dirección, organización, como así también evaluación o control del desarrollo empresarial, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (Gomes, 1999).

La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. (Nunes, 2012)

## **IMPORTANCIA**

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero. (Rivas, 2001).

Su importancia radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **1.43 BASE OPERACIONAL**

**Variable Independiente:** el 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.
- Activos de la empresa
- Control y Supervisión de las actividades de la empresa.

## 1.5 HIPÓTESIS

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

## 1.6. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

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

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

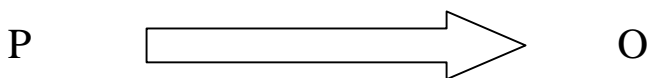
- ✓ Determinar el Control Interno de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A..
- ✓ Determinar el Control Interno de la gestión administrativa de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.
- ✓ Determinar el Control Interno de la gestión financiera de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.
- ✓ Determinar las ventajas de la aplicación de un sistema de control interno en la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de investigación de acuerdo al problema y objetivos formulados, el presente estudio es de aplicación básica descriptiva, porque se recolectan los datos con el propósito de describir las variables.

**Dónde:**





P = La población la empresa objeto de estudio

O = Observación de la variable sistema de control interno

## **2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **POBLACION**

Para la presente investigación hemos tomado como población la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.

### **MUESTRA**

La muestra lo constituye el área administrativa y financiera de la empresa en estudio con 05 trabajadores como unidades de análisis.

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

### **A. Técnica de Investigación:**

- La Entrevista

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

- La Guía de Entrevista

## **2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN A LA EMPRESA AMERICA EXPRESS S.A.A**

Los pasos que se siguió para la recolección de datos fueron los siguientes:

Se elaboró la guía de entrevista, Se pidió permiso al dueño de la empresa para el levantamiento de la información. De acuerdo al programa establecido, se aplicaron los instrumentos, Se analizó la información recolectada, lo cual tuvo un periodo de duración de 15 días, lo mismo que implicó la aplicación de las técnicas de procesamiento. Los resultados de la recolección de datos se reflejaron mediante tablas.

Se utilizó para el procesamiento de los datos el programa de Excel.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, DE LA EMPRESA AMERICA EXPRESS S.A.A

##### A) CONTROL INTERNO

**TABLA 1:**

##### EXISTE UN ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	5	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración Propia**

##### Interpretación:

Se observa que la totalidad de los entrevistados, manifiestan que en sus respectivas áreas existe un organigrama en el cual observan la jerarquía de sus funciones.

**TABLA 2:**

##### SEGREGACIÓN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
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 objetivo; señala que, cumplen con roles y funciones segregadas y claras dentro de la empresa, contribuyendo a un mejor funcionamiento de las operaciones para el logro de los objetivos.

**TABLA 3:****EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se aprecia que del total de unidades de análisis, la totalidad de los entrevistados atribuye la existencia de un manual de procedimientos administrativos y contables en las áreas de la organización.

**TABLA 4:****SE PREPARAN ESTADOS FINANCIEROS MENSUALMENTE PARA LA DIRECCIÓN**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	2	40
NO	3	60
TOTAL	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se observa que del total de personal entrevistado, menos de la mitad realiza reportes contables que será tomado para la elaboración y preparación de los Estados Financieros(área de Contabilidad), mientras tanto, más de la mitad de entrevistados no realizan o preparan información contable.

**TABLA 5:**

**REVISIÓN FORMAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR  
PARTE DE LA GERENCIA**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	5	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	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:**

**AMERICA EXPRESS CUENTA CON UN SEGURO QUE CUBRA  
FUTURA CONTINGENCIAS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	5	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	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:****SE EJERCE CONTROL CONTABLE SOBRE LAS DELEGACIONES**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
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**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

---

**Interpretación:**

Se observa que; la totalidad de los 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:****AMERICA EXPRESS CUENTA CON UNA ADECUADA POLÍTICA QUE LE AYUDE EN LA TOMA DE DECISIONES**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	3	60
NO	2	40
TOTAL	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Podemos apreciar que, más de la mitad del público objetivo entrevistado, manifiesta que AMERICA EXPRESS cuenta con una adecuada política para la toma de decisiones de la empresa en los momentos puntuales.

**TABLA 10:****SE SIGUE UN PROCEDIMIENTO PARA COMPROBAR QUE SE ESTÁ CUMPLIENDO CON LAS POLÍTICAS.**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
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 del cumplimiento de las políticas de la empresa por objetivos y metas logrados.

**B) GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**TABLA 11:**

**UN DEFICIENTE CONTROL INTERNO AFECTA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Podemos observar que; la totalidad de los entrevistados indica que un deficiente Control Interno afecta las operaciones de las áreas de la empresa y no sé lograría a cumplir los objetivos de la organización.

**TABLA 12:**

**ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA, PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA.**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se observa que; la totalidad del público objetivo entrevistado, indica mejorar el Sistema de Control Interno, hacer una reestructuración sobre lo ya establecido para mejorar las gestiones de estas dos áreas.

**TABLA 13:****SE CAPACITA A LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL  
ÁREA ADMINISTRATIVA Y ÁREA FINANCIERA**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	0	0
<b>NO</b>	5	100
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

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

**TABLA 14:****REALIZA DIFERENTES FUNCIONES DISTINTAS A LAS QUE  
FUE CONTRATADO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	0	0
<b>NO</b>	5	100
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación.-**

Se aprecia que; la totalidad 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:**

**EXISTE FUNCIONES DEFINIDAS PARA LOS EMPLEADOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	5	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se puede observar que, la totalidad de las unidades de análisis manifestaron que cada empleado tiene una función definida dentro de la organización.

**TABLA 16:**

**EXISTE ALGÚN TRABAJADOR QUE REALICE EL REGISTRO DE LOS HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS TRABAJADORES**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	5	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se aprecia que, la totalidad de los entrevistados confirman que existe una persona encargada del control de entrada y salida de los trabajadores de la empresa.

**TABLA 17:**

**LAS CONDICIONES DE AMBIENTE LABORAL SON PÉSIMAS EN LA EMPRESA AMÉRICA EXPRESS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	0	0
<b>NO</b>	5	100
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se puede observar que; la totalidad de las unidades de análisis materia de estudio manifiestan que, el ambiente laboral son adecuadas en la empresa.

**TABLA 18:**

**SE LES PAGA LAS FECHAS PROGRAMADAS Y ESTIPULADAS EN EL CONTRATO DE TRABAJO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	5	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se observa que la totalidad de los entrevistados reciben sus pagos puntualmente.

**TABLA 19:**

**RECIBEN CHARLAS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL  
CLIENTE**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	0	0
<b>NO</b>	5	100
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se aprecia que la totalidad del público objetivo, de los entrevistados, señalan que no reciben las charlas de atención al público.

**TABLA 20:**

**ESTÁ SATISFECHO CON LOS BENEFICIOS QUE LES BRINDA  
LA EMPRESA AMÉRICA EXPRESS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SI</b>	5	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:**

Se observa que la totalidad de los 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.

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos se determinó 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) que considero al control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización, que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas y todas las medidas empleados; y también lo de Alvarado F.(2004), en su investigación titulada “El Control Interno en una Empresa Comercial” concluye que el control interno es un proceso, un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin.

Después de relacionar lo manifestado por John Cook y Alvarado y los resultados obtenidos podemos precisar que la empresa materia de estudio 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 una adecuada gestión de las áreas de las empresas (Tabla 11). Por consiguiente el 100% de los empleados entrevistados manifestaron que se debe mejorar el Sistema de control interno ya implementado de la empresa, realizando reestructuraciones e implementando nuevos controles a los ya existentes según Tabla 12

Los resultados encontrados plantean el siguiente panorama en términos generales; que 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 América Express S.A.A. no cuenta con un adecuado sistema de control interno, debido a la mala gestión por parte del gerente al no supervisar el funcionamiento adecuado de las áreas.
- La empresa no cuenta con un control administrativo que le permita efectuar con eficiencia y eficacia las operaciones de la empresa.
- En la empresa no existe un control financiero que le permita salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros contables.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Que el gerente de la empresa AMERICA EXPRESS SAA implante una serie de controles, iniciando con la supervisión del desarrollo de funciones mensuales con el propósito de crear un ambiente de control favorable mejorando el desempeño de sus trabajadores, para así ver el cumplimiento eficiente de las funciones.
- Que la gerencia aplique lineamientos administrativos, que servirán como una guía hacia la mejora, y ayudaran en la gestión administrativa y financiera a tomar decisiones favorables disminuyendo el riesgo e incertidumbre que existe.
- Implantar un control interno sólido, eficaz para mejorar la gestión financiera de la empresa, así se podrá cumplir con los objetivos y metas establecidas por la empresa, se va a detectar controles claves y a la vez disminuirá los riesgos.

## **AGRADECIMIENTO**

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndonos paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

En primer lugar nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDA SAN PEDRO por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesional.

Agradezco al Dr. Luis Venegas Gordillo por haber confiado en nuestra persona, por la paciencia y por la dirección de nuestro trabajo.

También nos gustaría agradecer a nuestros docentes que durante nuestra carrera profesional todos han aportado con un granito de arena en nuestra formación.

A todas nuestras familias que nos acompañaron en esta aventura inolvidable que significó en nuestra carrera y que, de forma incondicional.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están aquí con nosotros y otras en nuestros recuerdos y en nuestros corazones, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotras, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.



## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ **Alvarado F. (2004).** El Control Interno en una Empresa Comercial.
  
- ✓ Aspectos generales de la planificación. (13 de Mayo de 2012). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml#ixzz3H0GHrqNq>
  
- ✓ Definición de inventario físico (4 de febrero de 2014). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/53051515/Definicion-de-recursos-humanos>
  
- ✓ Departamento de recursos humanos (4 de febrero de 2014), obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Departamento-De-recursos-humanos/3780817.html>
  
- ✓ Departamentos de recursos humanos (4 de febrero de 2014), obtenido de <http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosHumanos/Departamentoderecursos-humanos.aspx>
  
- ✓ **Hardy P. L. (24 de Abril de 2006).** Factores de éxito para la empresa obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)
  
- ✓ **Hernández, D. C. (24 de Agosto de 2004).** Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos46/deficiencias-control/deficiencias-control.shtml>
  
- ✓ **Sánchez, J. (2013).** Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes.
  
- ✓ **Cook, J. (1987).** Estudio y evaluación del sistema de control interno.

- ✓ **Quispe, G. (2012).** Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos.  
  
<http://dpicuto.edu.bo/tesis/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de-contaduria-publica/937-evaluacion-del-sistema-de-control-interno-de-recursos-humanos-del-hospital-san-juan-de-dios-de-challapata-2do-nivel.html>
- ✓ **Chindoy, W. (2015).** Propuesta de un sistema de gestión de calidad del hospital san Lorenzo con énfasis en procesos administrativos.
- ✓ **Perdomo, A. (2000).** Evaluación del control interno: Fundamentos de control interno.
- ✓ **Tamayo, A. A. (4 de febrero de 2014),** obtenido de [http://books.google.com.pe/books?id=HdtpS3UBCuMC&pg=PA31&lpg=PA31&dq=EL+CONTROL+INTERNO+DEFINICIONES&source=bl&ots=Ik0OKLTMVVM&sig=fhHXgQ9\\_CNI0Gt5TK5wADS wBGk&hl=es419&sa=X&ei=L1V8U9GMOq3msASDzoGIAg&ved=0CCsQ6AEwATgK#v=onepage&q=EL%20CUESTIONARIO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DEFINICIONES&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=HdtpS3UBCuMC&pg=PA31&lpg=PA31&dq=EL+CONTROL+INTERNO+DEFINICIONES&source=bl&ots=Ik0OKLTMVVM&sig=fhHXgQ9_CNI0Gt5TK5wADS wBGk&hl=es419&sa=X&ei=L1V8U9GMOq3msASDzoGIAg&ved=0CCsQ6AEwATgK#v=onepage&q=EL%20CUESTIONARIO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DEFINICIONES&f=false)
- ✓ **Villacís, G. J. (2005),** Control Interno para mejorar la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato – EMAPA <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/187/TA0098.pdf?sequence=1>
- ✓ **Villalva, J. (2008).** Gestión administrativa.
- ✓ **Valle, R. (2012).** Procedimiento de toma de inventarios físico de almacén. <http://www.slideshare.net/rvalleotero/procedimiento-n-003-toma-de-inventario-existencias>
- ✓ **Yarasca, P. (2013).** Definición del control interno: Componentes del control interno.

**ANEXO**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** “APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa AMERICA EXPRESS S.A., año 2015?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar que la aplicación de un sistema de control interno, permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A. 2015.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el Control Interno de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.</li> <li>• Determinar el Control Interno de la gestión administrativa de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.</li> <li>• Determinar el Control Interno de la gestión financiera de la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.</li> <li>• Determinar las ventajas de la aplicación de un sistema de control interno en la Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.</li> </ul>	<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>•INDEPENDIENTE:</b></p> <p>El Sistema de Control Interno</p> <p><b>•DEPENDIENTE:</b></p> <p>Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>Investigación no experimental</p> <p><b>Población</b></p> <p>La Empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>La Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>La Guía de Entrevista</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<p>•INDEPENDIENTE:  El Sistema de Control Interno</p>	<p>Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo</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 y mof actualizados</li> <li>• Separación de funciones por cada operación.</li> <li>• Organigrama de la empresa.</li> <li>• Remuneraciones</li> </ul>	<p align="center">Guía de entrevista</p>
<p>•DEPENDIENTE:  Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p>La Gestión Administrativa y financiera se centran en dos aspectos importantes de los recursos financieros como son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.</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>• Activos de la empresa</li> <li>• El control y supervisión de las actividades realizadas</li> </ul>	

**INSTRUMENTOS:**

**I. GUIA DE ENTREVISTA**

**INFORMACIÓN GENERAL:**

**APELLIDOS Y NOMBRES:** .....

**CARGO:** .....

**CONDICIÓN LABORAL:** NOMBRADO ( ) CONTRATADO ( )

**PREGUNTAS:**

**C) CONTROL INTERNO**

1 ¿Existe un organigrama de la entidad?

*SI*  *NO*

2 ¿Están satisfactoriamente segregadas las funciones Administrativas y Financieras?

*SI*  *NO*

3 ¿Existe un manual de procedimientos administrativos y contables?

*SI*  *NO*

4 ¿Se preparan estados financieros mensualmente para la dirección?

*SI*  *NO*

5 ¿Se realiza una revisión formal de los estados financieros por parte de la gerencia de la Empresa?

*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**" cuenta con una adecuada política que le ayude en la toma de decisiones?

*SI*  *NO*

10. ¿Se sigue algún procedimiento para comprobar que se está cumpliendo con las políticas?

*SI*  *NO*

**D) GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

11.- ¿Considera que un deficiente Control Interno en la empresa, afecta la la gestión administrativa y financiera de la empresa?

*SI*  *NO*

12.- ¿Considera que es necesario implementar un Sistema de Control Interno en la empresa, para mejorar la gestión administrativas y financieras de la empresa?

*SI*  *NO*

13.- ¿Se capacita a las personas responsables, encargadas del área administrativa y financiera?

*SI*  *NO*

14.- Realiza diferentes funciones distinta a las que fue contratado

*SI*  *NO*

15.- Existe funciones definidas para los empleados

*SI*  *NO*

16.-Existe algún trabajador que realice el registro de los horarios de entrada y salida 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.-Está satisfecho con los beneficios que les brinda la empresa AMERICA EXPRESS S.A.A.

*SI*  *NO*