



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROGRAMA DE CAPACIDADES BASADO EN LOS
MODELOS DE CONTROL INTERNO CADBURY Y
CONTROL DE COSO PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA
BOCA E.I.R.L. DE LA VICTORIA, 2010**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Morales Sandoval Manuel Antonio

Bach. Rodas Huamán Max Dante

Asesor:

Mg. Fuentes Mantilla Luis Alberto

<https://orcid.org/0000-0002-2487-5173>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2010

PROGRAMA DE CAPACIDADES BASADO EN LOS MODELOS DE CONTROL INTERNO CADBURY Y CONTROL DE COSSO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA BOCA E.I.R.L. DE LA VICTORIA, 2010.

CAPABILITIES PROGRAM BASED ON THE CADBURY INTERNAL CONTROL AND COSSO CONTROL MODELS TO IMPROVE THE CUSTOMER SERVICE OF THE BOCA DISTRIBUTOR E.I.R.L. OF THE VICTORY, 2010.

Morales Sandoval Manuel Antonio ¹

Rodas Huamán Max Dante ²

Resumen

El control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y seguimiento del sistema de control.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros.

Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con diferentes niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en forma diferente en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser "efectivo".

El control interno puede ser juzgado efectivo, si el consejo de Administración y la Gerencia tiene una razonable seguridad de que: Se conoce el grado en que los objetivos y metas de las operaciones de las entidades están siendo alcanzados. Los informes financieros están siendo preparados con información confiable. Se están observando las leyes y los reglamentos aplicables. Dado que el control interno es un

proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Determinar si un sistema de control interno en particular es "efectivo: es un juicio subjetivo resultante de una evaluación de si los cinco componentes mencionados están presentes y funcionando con efectividad. Su funcionamiento efectivo da la seguridad razonable, en cuanto al logro de los objetivos de uno o más de los logros citados. De esta manera, estos componentes constituyen también criterios para un control interno efectivo. A pesar de que los cinco criterios deben ser adecuados, esto no significa que cada componente deba funcionar idénticamente o al mismo nivel, en entidades diferentes. Puede haber algunos ajustes entre ellos dado que los controles pueden obedecer a una variedad de propósitos, aquellos incorporados a un componente en que previenen un riesgo en particular, sin embargo, en combinación con otros pueden lograr un efecto de conjunto satisfactorio. El Objetivo General del presente Trabajo de Investigación se va a centrar en Mejorar la Atención al Cliente en la Empresa de Materiales de Construcción Boca E.I.R.L del Distrito de La Victoria – Ciudad de Chiclayo 2010.

Palabras clave: *Evaluación, riesgos, supervisión, control interno, sistemas de control.*

¹ Adscrita la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial Pregrado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: f@crece.uss.edu.pe código ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2171-8658>

² Adscrita la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial Pregrado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: v@crece.uss.edu.pe código ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6452-4098>