



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

**TESIS**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES  
ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autora:**

**Bach. Castro Guevara Esterel Bertha**

**<https://orcid.org/0000-0002-5675-9476>**

**Asesor:**

**Mg. Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen**

**<https://orcid.org/0000-0002-6697-5762>**

**Línea de Investigación**

**Gestión Empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR  
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA &  
ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018**

**Aprobación del jurado**

**Asesor (a):**

---

Mg. Suarez Santa Cruz Liliana

**Presidente (a):**

---

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco

**Secretario (a):**

---

Mg. Rios Cubas Martin Alexander

**Vocal (a):**

---

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

## **Dedicatoria**

Dedico a Dios, a mis padres y abuelos

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, educación; mis abuelos por ser mi apoyo en todo momento.

Gracias por brindarme la confianza en cada reto que presentaba en mi vida profesional, por su apoyo incondicional, esto es símbolo del esfuerzo de toda mi familia.

**Esterel Bertha Castro Guevara**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia a mi padre Carlos Alberto Castro Gómez, mi madre Luisa Guevara Fernández, a mis hermanos y abuelos; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

**Esterel Bertha Castro Guevara**

## Resumen

El objetivo de la investigación fue elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL 2018. El problema central se formuló bajo la siguiente interrogante: ¿Cómo un sistema de control interno operativo mejorará la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL? La metodología del estudio fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental transversal, la recolección de información se realizó mediante un cuestionario y análisis documental aplicado a una muestra de 16 trabajadores.

Los resultados del estudio, permitieron evidenciar que la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL carece de un adecuado ambiente de control, además los factores influyentes en la gestión administrativa son: falta de conocimiento de la misión y visión, no aplican el ROF (Reglamento de Organización de Funciones) y la falta de definición de objetivos organizacionales. El estudio concluye que el diseño de un sistema de control interno operativo permitirá mejorar la gestión administrativa de la empresa, mediante el monitoreo de indicadores de desempeño y el cumplimiento de las políticas y normas de la empresa.

**Palabras clave:** Indicadores de desempeño, Gestión administrativa, Sistema de control.

## **Abstract**

The objective of the research was to develop an operational internal control system to improve administrative management in the company Burga & Asesores Asociados SCRL 2018. The central problem was formulated under the following question: How an operational internal control system will improve the administrative management in the company Burga & Asesores Asociados SCRL? The methodology of the study was of a descriptive type, with a non-experimental cross-sectional design, the information was collected through a questionnaire and documentary analysis applied to a sample of 16 workers.

The results of the study, made it possible to show that the company Burga & Asesores Asociados SCRL lacks an adequate control environment, besides the influential factors in the administrative management are: lack of knowledge of the mission and vision, do not apply the ROF (Organization Regulation of Functions) and the lack of definition of organizational objectives. The study concludes that the design of an operational internal control system will allow improving the administrative management of the company, by monitoring performance indicators and compliance with company policies and regulations.

**Key words:** Performance indicators, Administrative management, Control system.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Control interno operativo.....	26
1.3.1.1. Definición.....	26
1.3.1.2. Objetivos del control interno operativo.....	27
1.3.1.3. Objetivos del sistema contable como parte del control interno.....	28
1.3.1.4. Importancia del control interno operativo.....	29
1.3.1.5. Elementos del sistema de control interno operativo.....	30
1.3.2. Gestión administrativa.....	34
1.3.2.1. Definición.....	34
1.3.2.2. Características.....	35
1.3.2.3. Importancia de la gestión administrativa.....	36
1.3.2.4. Objetivos.....	37
1.3.2.5. Componentes de la gestión administrativa.....	37
1.4. Formulación del problema.....	40
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	40
1.6. Hipótesis.....	41
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivo General.....	42
1.7.2. Objetivos Específicos.....	42
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	43
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	43
2.2. Población y muestra.....	43
2.3. Variables, Operacionalización.....	44
2.3.1. Variables.....	44
2.3.2. Operacionalización.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.4.1. Técnicas.....	46
2.4.2. Instrumento.....	46
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	46
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	47
2.6. Aspectos éticos.....	47
2.7. Criterios de rigor científico.....	47
III. RESULTADOS.....	49
3.1. Tablas y Figuras.....	49
3.2. Discusión de resultados.....	68
3.3. Aporte científico.....	70
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
4.1. Conclusiones.....	86
4.2. Recomendaciones.....	87
REFERENCIAS.....	88
ANEXOS.....	93

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente .....	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente .....	45
Tabla 3 Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach .....	47
Tabla 4 Ambiente de control adecuado .....	49
Tabla 5 Práctica de valores éticos y de conducta en la empresa .....	50
Tabla 6 Cumplimiento de funciones con profesionalismo en cada área de la empresa .....	51
Tabla 7 Evaluación del riesgo de operaciones para lograr efectividad y eficiencia .....	52
Tabla 8 Evaluación de la efectividad de los procedimientos financieros .....	53
Tabla 9 Existencia de política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de funciones.....	54
Tabla 10 Promoción de mecanismos para cumplir objetivos de gestión por parte de la gerencia.....	55
Tabla 11 Nivel de acuerdo con la existencia de responsabilidades por área .....	56
Tabla 12 Eficiencia de mecanismos de control y monitoreo de las actividades.....	57
Tabla 13 Planificación para el cumplimiento de objetivos y metas en la empresa .....	58
Tabla 14 Conocimiento de la misión y visión de la empresa .....	59
Tabla 15 Existencia de un manual de organización y funciones (MOF).....	60
Tabla 16 Existencia de un reglamento de organización y funciones (ROF) .....	61
Tabla 17 Objetivos relacionados a las directivas, reglamentos y políticas de la empresa ..	62
Tabla 18 La gerencia transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos .....	63
Tabla 19 Supervisión periódica del cumplimiento de funciones.....	64
Tabla 20 La gestión de recursos favorece la rentabilidad en la empresa .....	65
Tabla 21 Matriz FODA.....	74
Tabla 22 Desarrollo del componente: Ambiente de control.....	75
Tabla 23 Control del efectivo y equivalente de efectivo .....	76
Tabla 24 Acciones de la estrategia 1. Componente - Ambiente de control.....	77
Tabla 25 Desarrollo del componente: Actividades de control .....	77
Tabla 26 Acciones de la estrategia 2. Componente - Actividades de control .....	78
Tabla 27 Desarrollo del componente: Información y comunicación .....	79
Tabla 28 Acciones de la estrategia 3. Componente - Información y comunicación .....	80
Tabla 29 Desarrollo del componente: Supervisión y monitoreo .....	81
Tabla 30 Acciones de la estrategia 4. Componente - Supervisión y monitoreo .....	81
Tabla 31 Plan de acción de la propuesta.....	82
Tabla 32 Cronograma y presupuesto de la propuesta.....	84



## Índice de figuras

Figura 1. Ambiente del Control adecuado.....	49
Figura 2. Práctica de valores éticos y de conducta en la empresa.....	50
Figura 3. Cumplimiento de funciones con profesionalismo en cada área de la empresa ....	51
Figura 4. Evaluación del riesgo de operaciones para lograr efectividad y eficiencia .....	52
Figura 5. Evaluación de la efectividad de los procedimientos financieros .....	53
Figura 6. Existencia de política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de funciones.....	54
Figura 7. Promoción de mecanismos para cumplir objetivos de gestión por parte de la gerencia.....	55
Figura 8. Nivel de acuerdo con la existencia de responsabilidades por área.....	56
Figura 9. Eficiencia de mecanismos de control y monitoreo de las actividades .....	57
Figura 10. Planificación para el cumplimiento de objetivos y metas en la empresa.....	58
Figura 11. Conocimiento de la misión y visión de la empresa.....	59
Figura 12. Existencia de un manual de organización y funciones (MOF) .....	60
Figura 13. Existencia de un reglamento de organización y funciones (ROF).....	61
Figura 14. Objetivos relacionados a las directivas, reglamentos y políticas de la empresa	62
Figura 15. La gerencia transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos.....	63
Figura 16. Supervisión periódica del cumplimiento de funciones .....	64
Figura 17. La gestión de recursos favorece la rentabilidad en la empresa .....	65
Figura 18 Estructura del sistema de control interno operativo .....	67
Figura 19. Organigrama de Burga & Asesores Asociados SCRL.....	72

## Indice de Anexos

Anexo 1: Resolución de Aprobación.....	94
Anexo 2: Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de la investigación .	96
Anexo 3: Formato de encuesta-Anexo .....	97
Anexo 4: Validación de Instrumento Aprobado por Experto 1.....	99
Anexo 5: Validación de Instrumento Aprobado por Experto 2.....	104
Anexo 6: Validación de Instrumento Aprobado por Experto 3.....	109
Anexo 7: La matriz de consistencia.....	114
Anexo 8: Fotos de evidencia de la aplicación del instrumento de la investigación .....	115
Anexo 9: Reglamento de Organización y Funciones .....	117
Anexo 10: Objetivo, Misión y Visión .....	118
Anexo 11: Manual de organización y funciones .....	119
Anexo 12: Estructura de Funciones y Atribuciones .....	120
Anexo 13: Plan Estratégico .....	121
Anexo 14: Documentos de Excel, caja chica de gastos internos de la Burga & Asesores Asociados SCRL.....	123
Anexo 15: Formato T1 .....	126
Anexo 16: Acta de originalidad.....	127
Anexo 17: Reporte Turnitin.....	128

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Conforme crecen las empresas, también aumentan las tareas administrativas, siendo importante considerar nuevas alternativas que puedan facilitar la realización del trabajo conforme se ha programado, razón por la cual las empresas suelen optar por un sistema de control interno como una alternativa para lograr mejorar la gestión administrativa en la empresa.

#### **Contexto internacional**

En España, la Universidad de Catalunya (2016) señala que la empresa se encuentra en un entorno en el que tiene que adaptarse de manera constante, razón por la que la constante actualización del conocimiento es de gran importancia para optar por metodologías que den resultados en la mejora de la gestión administrativa de las organizaciones, así como las que permitan el control de las mismas de una manera eficiente.

Es importante que las empresas estén a la vanguardia de los cambios en el entorno, es así como pueden tener las herramientas y los medios necesarios que le permitan mejorar sus procesos, es por eso que el control interno operativo es una de las herramientas que les permite a las organizaciones generar un entorno de cambio y mejora continua.

Según Yera (2017) en Cuba, el control interno se considera parte de la planificación de toda empresa, lo cual permite evitar inconvenientes en el proceso de gestión administrativa debido a que si no se realiza de manera eficiente puede traer graves problemas a la sostenibilidad de la empresa, por ello, el control interno permite mantener un orden de las actividades, así como la incorporación de políticas administrativas que permitan realizar un trabajo eficiente y lograr los objetivos planteados, evitando de esta manera que puedan ocurrir fraudes o errores en el trabajo.

El control interno es importante debido a que a las empresas les permite resguardar sus recursos, de esta manera evitan pérdidas o procesos ineficientes que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Según ESAN (2017) el control interno tiene como referencia planes, así como los métodos que se van a utilizar para el desarrollo del trabajo, también los procedimientos que

se deben seguir, al igual que otras medidas que favorecerían a la organización, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. Por consiguiente, Yera (2017) coincide en que el control interno debe formar parte de la planificación en la empresa, de tal manera que se pueda incluir acciones que puedan favorecer el uso eficiente de los recursos de la empresa, tales como la protección de los activos para hacer una verificación de los mismos y contar con datos confiables para la administración de la empresa, además que permitiría tener un nivel eficiencia, productividad así como de la custodia de la información y datos contables.

El desarrollo de un control interno operativo permite a las organizaciones optimizar sus recursos con calidad, es decir por medio de éste podrá alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa y lograr incrementar los niveles de productividad.

Servin (2017) manifestó que en Argentina, las empresas que presentaron problemas en el desarrollo de la gestión administrativa ha sido por la falta de un control interno eficiente, de lo que se ha conocido que las organizaciones que han mejorado su control interno han podido hacer un uso más eficiente de los recursos con los que cuenta, así como un mayor conocimiento de la información contable de la empresa en los activos, pasivos y patrimonio, por ello, sugiere que se desarrolle un control eficiente y que se adapte a la necesidad de la empresa.

En este caso, se debe considerar el control interno como una herramienta que va a favorecer en gran medida la gestión administrativa de la empresa, haciendo que esta pueda controlar mejor los recursos con los que cuenta para lograr un nivel de desarrollo en general.

Robalino (2018) indica que en algunas empresas de Ecuador la gestión administrativa no es eficiente, los directivos incumplen con las labores, así como con las responsabilidades que han sido asignadas, situación que se debe a la carencia de un manual de funciones y procedimientos, al igual que la carencia de un control interno para asegurar el cumplimiento de dicho manual, por ello, la importancia de considerar la realización de un control interno en la empresa para el cumplimiento de las actividades, así como de las responsabilidades de cada trabajador y el uso de recursos eficiente de la empresa.

Por medio de la gestión administrativa las empresas pueden determinar y lograr de una manera idónea sus objetivos, por medio del uso de los cuatro pilares de la gestión

administrativa, es así que, si una organización puede tener una adecuada organización, podrá generar procedimientos adecuados.

### **Contexto nacional**

Entelequia (2017) afirma que actualmente las pequeñas y micro empresas están afrontando ciertos problemas que afecta de alguna manera el desarrollo empresarial de la organización. Si bien es cierto que las MYPES se encuentran en su gran mayoría en el mercado peruano, abarcando negociaciones beneficiosas para el incremento laboral y desarrollo sostenible del país. Sin embargo, no se aplican estrategias adecuadas para el desarrollo de las PYMES y un mejor manejo en cuanto a la gestión de sus recursos.

Las Mypes en el Perú deben estar a la vanguardia de los cambios suscitados en el entorno, analizar su organización, identificar las principales problemáticas y dar acciones correctivas, ese análisis se debe realizar de manera periódica, mas no una vez a las quinientas, y uno del medio es el control interno operativo.

Delgado (2017) indica que en el Perú el mal desarrollo de la gestión administrativa de una empresa, impide que se dé un correcto funcionamiento por lo que estaría en peligro su permanencia en el mercado al quedarse sin recursos para la sostenibilidad de la misma, en este sentido, se considera que el control interno en la empresa es una alternativa viable para hacer un mejor uso de recursos y asegurar la sostenibilidad de la empresa, así como el crecimiento de la misma.

Asimismo, el control interno permitirá detectar aquellas irregularidades, errores y ampara por la solución posible valorando todos los niveles de mando, la gestión de los colaboradores, los métodos y sistemas contables para que de esta manera el funcionario logre brindar unas cuentas veraces de las transacciones y manipulaciones empresariales.

Bardales (2017) describe un estudio realizado a 250 empresas top del Perú, obtuvo como resultados que por lo menos un 54.9% fueron víctimas de fraude, de lo que se conoció que al menos el 44.6% de estas tuvo más de un caso de fraude en el mismo año; de la misma manera se ha obtenido que 80.5% de las empresas que sufrieron de fraude, estas fueron realizadas por sus mismos trabajadores debido a que no se realizaba un control interno en cada área de la empresa afectando la situación económica de la empresa y arriesgando la sostenibilidad de la misma.

Para las grandes y medianas empresas es necesario sentirse seguros esencialmente contablemente, es por ello que consideran al control interno como un elemento que contribuye a la seguridad contable, además que permite fijar y evaluar los procedimientos administrativos y financieros que ayuden a la realización de los objetivos de la empresa.

Calle (2018) indica que en el Perú, los problemas que se generan en el desarrollo de la gestión administrativa es debido a que no existe un control eficiente del proceso, en el que se supervise el correcto uso de los recursos, así como el control de los activos de la empresa, sin embargo, es posible mantener un uso eficiente de los mismos a través del control interno en cada área y actividad de la empresa.

Por su parte, Yong (2018) manifiesta que, en los últimos tiempos quienes dirigen empresas son cada vez más conscientes que para tomar decisiones de negocios tiene que considerar riesgos implícitos que tienen que ser identificados de manera oportuna, es por eso que un enfoque de “ensayo y error” se considera un acto irresponsable así como gravoso; de manera que, por tal motivo, una metodología que se puede poner en práctica en el control interno, partiendo del diseño de la estrategia empresarial hasta que esta sea ejecutada.

Por lo tanto, para Yong el control interno contiene una serie de tareas que necesitan ser diseñadas y contribuir a las empresas en lograr sus metas, así como sus objetivos operacionales, de realización y reporte de datos de manera tanto efectiva como eficiente, considerándose como un aspecto de relevancia para diseñar las acciones de control necesarias para reducir el riesgo que se desea aminorar/gestionar.

### **Contexto Regional**

Llontop (2018) afirma que actualmente en la región Lambayeque las diversas empresas han centrado sus esfuerzos empresariales en optimizar la gestión de sus recursos, para lo cual diseñan sistemas que faciliten el control operativo de sus procesos, sobre todo del proceso administrativo. La tasa de crecimiento de las empresas en Lambayeque es alrededor de 3% anual, lo que origina mayor empleo y competitividad para la región.

Para que el crecimiento empresarial sea sostenible, es necesario que las entidades cuenten con herramientas de control, sin importar la dimensión de la empresa, deben planificar un sistema de control operativo de sus diversos procesos, en cuanto a la gestión

administrativa, que es de donde parten las decisiones generales, el control parte desde la planificación, dirección y organización. (Llontop, 2018)

Un caso en común, es el de las empresas dedicadas a la oferta de servicios profesionales, quienes, en muchas ocasiones, presentan una deficiente gestión administrativa, porque no toman decisiones que sean ventajosas para su salud financiera, producto que desconocen su nivel de rentabilidad, solvencia, liquidez y endeudamiento, por lo cual, el uso de herramientas administrativas y financieras es un factor imprescindible en la gestión empresarial. (Llontop, 2018)

### **Contexto local**

Un caso presentado en el ámbito local, es el del Área de Tesorería del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, la cual como administradora de los fondos del Hospital señaló carencias en el control interno, debido a que no aplica de manera correcta las normas que han se han establecido por ley, ya que los recursos que se han recaudados de manera directa no son depositados diariamente como se establece en la Directiva de Tesorería, lo que ha originado serios problemas en la realización de una correcta gestión administrativa del hospital. Al realizar un análisis más exhaustivo se determinó que existía debilidad en el control interno en el área de tesorería, por lo que se planteó la importancia del control interno en el área de Tesorería y su implementación (Senador, 2017)

La empresa Burga y Asesores Asociados SCRL, cuenta con el RUC 20487869792, fue fundada el primero de diciembre del 2012, centra sus actividades en asesorías contables, cuenta con 16 trabajadores y sus directivos hasta la fecha han realizado sus funciones siguiendo sus conocimientos y experiencia en gestión, lo cual ha generado que la empresa mantenga su nivel de utilidad esperado, sin embargo, su rentabilidad no ha sido la esperada, producto de las deficiencias en el manejo operativo de la empresa y su falta de control.

Al analizar la empresa se pudo identificar que en Burga y Asesores Asociados SCRL no aplican adecuadamente las normas y procedimientos que deberían tener con respecto a su gestión administrativa. Los colaboradores no están informados sobre las mismas y se identifica una escasa capacitación para mejorar la gestión, así como tampoco existen mecanismos que control para el cumplimiento de las políticas y normas de la empresa.

Todo ello genera un desinterés por parte de los colaboradores para mejorar la gestión administrativa, y perjudica la continuidad de los procesos internos en el servicio, generando pérdidas de tiempo, derroche de recursos, disminución de la capacidad de atención a la demanda del mercado.

Además, se ha identificado la falta de procedimientos de controles internos y planificación, en la empresa Burga y Asesores Asociados SCRL los procesos tales como atención al cliente, servicio de asesoría, firma de contratos, se realizan con improvisación, por lo que en algunos casos estos procesos se descuidan, sumado a la falta de una adecuada organización, y la falta de automatización en el control financiero, como por ejemplo no se utiliza la tecnología para el registro de ingresos o pagos, todo registro es en físico y no existe ningún respaldo virtual ante la posible pérdida de alguno. Con respecto a la administración de los bienes de Burga y Asesores Asociados SCRL se ha identificado que no cuentan con normas, políticas y procedimientos idóneos que puedan preservar sus bienes.

Asimismo, la empresa Burga y Asesores Asociados SCRL no ha realizado un análisis de la empresa, el cual le puede servir para mejorar sus procesos administrativos, poder determinar los puntos críticos y realizar acciones correctivas para ello. La empresa debe empezar a pensar en la manera en cómo puede aumentar la eficiencia la gestión administrativa apoyándose en el adecuado sistema de control interno operativo y la eficacia de sus colaboradores por medio de un mayor control donde se puedan usar los recursos de la empresa de manera inteligente.

Entre otros problemas que se identificaron en Burga y Asesores Asociados SCRL son que la administración de los ingresos y egresos no están estipulados por medio de un procedimiento idóneo, por lo que en algunos casos la caja no cuadra, generando pérdidas en la empresa, es decir no se realiza una adecuada administración del dinero. A esto se le añade, el que los ingresos y egresos no tienen un control sistematizado, y el directivo dispone del dinero en cualquier momento, para gastos de la organización y personales, los cuales no son registrados en una base de datos, esto genera que el flujo de caja se reduzca, por lo que en algunos casos Burga y Asesores Asociados SCRL no puede solventar sus obligaciones financieras, o tiene retrasos en los pagos de sus colaboradores. El problema de la insatisfacción de los colaboradores por la inadecuada gestión administrativa también es una situación crítica que influye en los procesos de la empresa, debido a que los



colaboradores por la incomodidad de no poseer procesos definidos o el retraso de sus pagos generan en ellos la falta de compromiso con Burga y Asesores Asociados SCRL, es decir son factores que desmotivan a los colaboradores.

Es importante que Burga y Asesores Asociados SCRL implemente un sistema de control operativo que le permitan tener la capacidad de continuar sus operaciones organizacionales sin limitarse o poseer dificultades. Debido a ello es que en la presente investigación se optó por diseñar este sistema de control que mejore la gestión administrativa de la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Contexto internacional**

Quinga y Toapanta (2016) en su tesis titulada Implementación de un sistema de control interno en la clínica de especialidades central ubicada en el cantón salcedo, provincia de Cotopaxi en el periodo enero- marzo del 2016. Teniendo como finalidad el llegar a implementar el control interno en la clínica para lograr reducir los riesgos de las decisiones que se toman para el eficiente uso de los recursos de la empresa. La investigación es de un tipo descriptivo con un método deductivo – inductivo. Para la recolección de información se vio conveniente usar tres técnicas la cuales fueron la encuesta, así como el uso de la entrevista y la observación. De tal modo que se contó con una muestra de 15 personas a los que se les aplico las técnicas ya mencionadas, obteniéndose de esta manera la información del estudio. Los resultados arrojaron que en la empresa se carece de un sistema de control interno lo que ha causado que se dé una ineficiente segregación de funciones, lo cual se da en las actividades que realizan los trabajadores de la organización. Se concluye que para la empresa es conveniente la aplicación de un manual de políticas, así como de un manual de funciones y procedimientos que permitan el correcto cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La investigación podrá servir de referencia para otros estudios y también para aquellas empresas que deseen la implementación del sistema el cual les permitirá contar con lineamientos, así como con políticas y procedimientos que permitan un eficiente control y mejorar la rentabilidad, mismo que beneficiará a la empresa.

Moreno (2016) en su tesis titulada Diseño de un sistema de control interno administrativo - financiero para la cooperativa de ahorro y crédito 29 de agosto Ltda. Ubicada en la ciudad de Quito. Teniendo como prioridad desarrollar un sistema de control interno Administrativo-Financiero en la Cooperativa estudiada. La metodología de la investigación fue descriptiva con un diseño de nivel pre-experimental. En la investigación se creyó necesario utilizar un cuestionario para obtener los datos y poder analizar los puntos críticos de la empresa. Se tuvo una muestra conformada por 20 colaboradores de la parte administrativa y del área de contabilidad. Los resultados determinaron que no cuentan con políticas de gastos, ya que las políticas de reembolso por gastos son de una forma verbal. Por lo que se llega a concluir que la empresa basa su funcionamiento a base

del conocimiento empírico no determinados de manera formal ya que no siguen un orden de pasos que sean técnicos careciendo de un control interno que le permita definir políticas, así como definir procedimientos y parámetros para el control en la empresa.

La investigación nos brinda una herramienta de mejora que ayudaran al estudio de procedimientos de control interno para lograr las actividades de la organización siguiendo un orden de actividades en base a políticas y procedimientos de la empresa.

Paredes y Escalante (2016) en su tesis titulada El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario, la que tuvo como objetivo llegar a determinar la incidencia entre las variables. Su metodología es de tipo y diseño casual, donde tuvo una muestra integrada por 108 familias a quienes se les aplico un cuestionario. Se lograron obtener resultados tales como la carencia de un manual, procedimientos por escritos, la falta de documentos de soporte en la que se muestre la gestión, así como el control de los procesos, y a ello sumando que la estructura actual impide diferenciar las funciones. El autor llegó a la conclusión que debe establecerse un manual donde logre diferenciarse las funciones, así como crear procedimientos diferenciados para lograr un mejor control y servicio al cliente.

La investigación servirá como referencia para otros estudios, ya que muestra cómo desarrollar un control interno conveniente a las diferentes organizaciones, asimismo, brinda la posibilidad de optimizar el uso de recursos que permita lograr una gestión financiera, así como administrativa.

Aguilar (2017) desarrolló una investigación titulada Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera, cuya finalidad fue hacer el diseño de un sistema de control interno para para una empresa. Su metodología fue de enfoque cualitativa, donde se tuvo una muestra compuesta por 10 que respondieron un cuestionario. Se obtuvieron resultados donde se logró diagnosticar que la carencia de un sistema de control interno ha causado que no se aplique las normas de información financiera en la elaboración de los estados financieros, causando que el incumplimiento de la normativa vigente, lo que ha ocasionado que la información no sea confiable. Por último, se llegó a concluir que la empresa carece de un Manual de Funciones y Procesos impidiendo el eficiente desarrollo de las actividades.

La investigación muestra el valor de diseñar un Sistema de Control Interno en la empresa, siendo esta una herramienta importante para que la gestión administrativa siga sus procesos normales y se realice con eficiencia.

Balla y López (2018) realizaron una tesis titulada El control interno en la gestión administrativa de las Empresas del Ecuador, tuvo como objetivo conocer la influencia entre las variables. El desarrollo del estudio se dio con una metodología de enfoque mixto y de tipo descriptiva con diseño pre – experimental, donde su muestra estuvo conformada por 20 empresas donde se resolvió un cuestionario por cada representante. Los resultados obtenidos fueron que la gran mayoría de las empresas no cuentan con una adecuada gestión administrativa. Finalmente, el autor llegó a la conclusión que el control interno es una herramienta muy útil para cualquier empresa indiferentemente de su situación económica.

El estudio se considera de gran relevancia puesto que, busca evidenciar los aspectos fundamentales para la implementación del control interno en una empresa, de tal forma que se pondría énfasis en las necesidades que se presentan en muchas organizaciones.

### **Contexto nacional**

Salvador (2016) realizó una tesis titulada El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa, teniendo como objetivo establecer la incidencia de las variables en la empresa del estudio realizado. La metodología aplicada fue de un tipo descriptivo y diseño no experimental y de corte transversal. Se desarrollaron técnicas e instrumentos como entrevista la cual se aplicó a la administradora de la empresa y a la pequeña muestra de 25 trabajadores del área de almacén, también fueron necesarios análisis documentales y la observación los cuales ayudaron a obtener bastante información que serían de gran ayuda para la investigación. Los resultados que se obtuvieron fue que existen productos que no han sido descargados en el sistema de la empresa, de lo cual se pudo identificar una gran diferencia. Al finalizar concluyó que el control interno en la empresa ha sido necesario para identificar las diferencias de la información del sistema de la empresa y lo que se tiene de manera física, por lo que se pudo tomar acciones correctivas al respecto y para mejorar la rentabilidad.

Se puede ver que a través del estudio que realizó el autor, el control interno permite identificar deficiencias o malas acciones que se pueden estar realizando dentro de la empresa y que favorecerían los resultados de la empresa como el de la rentabilidad.

Quipuzcoa (2017) En su tesis titulada Control interno y gestión administrativa de los trabajadores del fondo de inversiones del Callao – 2016, la que tuvo como objetivo conocer cómo se relacionaban las variables que se consideraron para la investigación. Para ello, se consideró una metodología que se basó en un estudio correlacional de lo que se tuvo la participación de 80 trabajadores. Los resultados fueron determinados a través del método de Spearman con lo que se obtuvo una relación de 0.842 siendo esta de nivel alto, por lo que se llegó a la conclusión de que las variables control interno y gestión administrativa se encuentran relacionadas y se debe tener en cuenta para cualquier acción correctiva que se quiera realizar en la empresa.

La investigación refleja el nivel de relación que se presenta entre las variables, lo cual permite conocer que es necesario tomarlas en cuenta y continuar con el estudio de las mismas, así como de los resultados que se puede lograr con el control interno en beneficio de toda la organización.

Quiroz (2017) en su tesis titulada El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del estudio contable tributario Vidal, del Distrito de Lurin. Se realizó con el fin de determinar la influencia del control interno en la eficiencia de los procesos contables. Su metodología fue de un tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental. Para la investigación se contó con una muestra de 10 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta. Según a esta técnica e instrumentos aplicados se obtuvo como resultado que el control interno sí llega a tener influencia en la eficiencia de los procesos contables por lo que el autor llega a concluir que existe un nivel de relación muy importante avalada estadísticamente con un valor de 0.92 a través de Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación han permitido ver que el control interno tiene un nivel de influencia con los procesos contables, de lo que se puede conocer que el control interno es de vital importancia en toda la organización y cualquier área que esta tenga.

Cadillo (2017) realizó una tesis titulada Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016. El propósito fue determinar la relación entre las variables. La metodología de este estudio fue de un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Se necesitó una muestra de 110 personas que estaba conformada por los trabajadores de la empresa cuya central se encuentra en Lima. La técnica aplicada para la recopilación de información fue una encuesta aplicada a

la muestra tomada por la investigación. Los resultados obtenidos fue que hay una relación significativa entre control interno con la gestión administrativa según la información obtenida por el personal. De modo que el autor determina que la relación fue significativa, por lo que llegó a afirmar que el control interno es un factor importante para lograr una mejor gestión administrativa.

De esta manera, se conoce que las variables estudiadas se entran relacionadas, resultado que se conoce a través de otros estudios y que confirman la importancia del control interno en la gestión administrativa de una empresa.

Dalguerre (2017) en su tesis titulada Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017, se tuvo como objetivo la realización de una propuesta basada en el control interno con la finalidad de que a través de las acciones propuestas se logre la mejora de la gestión administrativa. Se desarrolló con una metodología aplicada en la que los participantes fueron 31 trabajadores de la empresa. Los resultados mostraron que la gestión administrativa presenta deficiencias que le impiden a la empresa lograr los objetivos. Ante ello, se llegó a la conclusión de que las acciones establecidas para el control interno se han realizado en función a la necesidad y realidad de la empresa de tal manera que se pueda lograr los mejores resultados en la gestión administrativa y se pueda optimizar el uso de los recursos de la misma.

La investigación tiene la finalidad de realizar un aporte al conocimiento existente sobre las variables estudiadas, con lo que se pudo realizar un aporte de acciones para un eficiente control interno en la empresa y que pueden ser consideradas en otras situaciones similares a la estudiada.

Mestanza (2018) realizó una tesis titulada El control interno y su impacto en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lamas-2017, estableció como propósito evaluar si el control interno impacta en la gestión administrativa, así como también demostrar si este, coadyuva a cumplir con los objetivos y metas de una entidad y cómo repercute en la calidad de servicios brindados a la población en general. La metodología, se desarrolló una investigación de diseño no experimental de tipo transversal y de nivel explicativo, de igual manera, se determinó una muestra de 25 funcionarios de la Municipalidad provincial de Lamas, a los cuales se les aplicó un cuestionario como

recolección de datos. Por medio del resultado se conoció que el control interno que se realiza no está entrelazado con las actividades operativas, razón por la que no tiene un nivel de influencia importante para optimizar la gestión administrativa, de esta manera se hace difícil lograr los resultados institucionales. Concluye que es necesario lograr entrelazar las acciones de control interno con la gestión administrativa, de esta manera se lograría los resultados que se espera obtener para los objetivos planteados en cada área.

La presente investigación muestra como el control interno, aseguran el resguardo de los activos, así como el de la fidelidad de todos los registros contables, al igual que el desarrollo de la actividad de manera eficaz.

Sánchez (2018) en su tesis titulada El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de servicios generales R & J EIRL – Chimbote. El objetivo del estudio fue hacer una descripción del control interno y la influencia con la gestión administrativa, donde la metodología de la investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental. De los resultados obtenidos se tuvo que el control interno se está realizando con la finalidad de lograr, a través de herramientas prácticas, un control eficiente de los recursos, así como para identificar los malos manejos, los fraudes, o robos que se puedan dar en la empresa por parte de malos elementos que la conforman. Concluye que el control interno favorece en gran medida los resultados de la empresa, y que se refleja en la rentabilidad de la misma y el trabajo eficiente debido a un desarrollo ordenado del proceso administrativo en la organización.

La investigación es de gran relevancia puesto que, a través de ella nos demuestra lo influenciante que es el control interno en la gestión administrativa de una empresa, puesto que este al ser implementado permitirá mejorar el uso de recursos con calidad para lograr una adecuada gestión no sólo financieramente sino administrativamente, logrando óptimos niveles de productividad.

### **Local**

Rodríguez (2016) en su tesis titulada Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos, la que propuso un sistema de control interno con lo que se esperó lograr mejorar los procesos operativos desarrollando un estudio explicativo contando con una muestra de 17

trabajadores. De los resultados se obtuvo que a través del control interno los procesos operativos han sido mejorados al identificar las deficiencias que se tenía y aplicar acciones correctivas mejorando así la toma de decisiones, además de mejorar las políticas y procedimientos de trabajo. Finalmente, se llegó a concluir que con la propuesta realizada se ha podido mejorar los procesos operativos, situación que se debe a la definición y organización de las actividades gracias al control interno realizado.

En la investigación se logra desarrollar un diseño de control interno, sirviendo como referencia para empresas que deseen implementarlo para proteger así los activos, así como verificar con mayor exactitud y veracidad la información tanto financiera como administrativa.

Rodríguez y Vega (2016) realizó una tesis titulada Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones S.R.L, con el fin de mejorar los procesos operativos. Con la intención de proponer el sistema de control interno contribuye a lograr mejorar los procesos operativos del estudio realizado. La metodología fue de un enfoque cuantitativo con un diseño de tipo descriptivo – no experimental. Fue necesario contar con una muestra para la recaudación de información siendo un total de 17 trabajadores de la parte administrativa, así como de la parte operativa de la empresa. Se hicieron uso de dos instrumentos la entrevista y un cuestionario. Los resultados demostraron que la deficiencia operativa que se identificó en la empresa, ha generado diferentes errores en las actividades de los trabajadores tales como una mala toma decisiones, el desconocimiento de las políticas y de los procedimientos que se deben seguir en la empresa. De tal modo que se llega a conclusión que por la carencia de políticas y procedimientos que sean claros para todos los trabajadores no se ha podido lograr la mejora de los procesos organizacionales, además, no se ha podido lograr un eficiente manejo de los bienes, así como de las funciones e información de la empresa.

La presente investigación brinda una propuesta en la cual se muestra acciones viables para mejorar los procesos operativos en la empresa, esto sumado a las acciones de control interno que favorecen en mayor medida los resultados que se espera obtener en el buen uso de los recursos con los que se cuenta para el funcionamiento de la empresa.

Coronado y Medina (2016) en su tesis titulada Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la empresa Earthcom EIRL. Tuvo como fin realizar un



sistema de control interno que favorezca la organización administrativa, para ello, se realizó un estudio cuantitativo y de tipo descriptiva. Para la recolección de datos fue necesario utilizar dos instrumentos siendo una de ellas la entrevista la cual se aplicó al Dueño y Gerente de la empresa, la otra fue la encuesta que fue aplicada a 30 consultores de ventas que fueron los que conformaron la muestra de dicho estudio. Los resultados que se obtuvo mediante la entrevista fue que la empresa tiene una rentabilidad baja ya que se carece de un sistema de control que haya sido estructurado y que tampoco se realizan auditoria periódicas. Mientras que a través del cuestionario se obtuvo que la empresa carece de un manual de funciones causando ciertos problemas los cuales se ven reflejados en su rentabilidad. Por lo que el autor concluye que con la aplicación del sistema de control interno en cada una de las áreas de la empresa se obtendrá un efecto favorable en la gestión económica – financiera.

La investigación viene a ser un aporte importante, ya que, muestra que un sistema de control interno puede evitar los fraudes en la empresa, lo que representa un aporte para la empresa.

Alarcón (2017) en su tesis titulada Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Huambos, misma que se realizó con el objetivo de conocer la forma en que el sistema de control interno puede incidir en la gestión administrativa siguiendo la metodología de un estudio descriptivo y correlacional en la que se tuvo la participación de 13 trabajadores. Los resultados mostraron que la eficiencia y productividad de la empresa mostraron mejoras debido al control interno realizado, de esta manera la gestión administrativa se vio favorecida y realizada de manera eficiente. Se llegó a la conclusión que el control interno es de gran importancia para lograr contribuir a la seguridad de la empresa en la parte administrativa y financiera.

El estudio demuestra que el control interno viene a ser un dispositivo principal si se desea lograr el correcto funcionamiento de la empresa, evitando el riesgo de fraude o de acciones que desfavorezcan al correcto funcionamiento y crecimiento de la empresa.

Díaz (2017) en su tesis titulada Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa - contable de la empresa el Retoño E.I.R.L Túcume, Lambayeque. Teniendo como objetivo la realización de la planificación estratégica con un enfoque en la mejora de la gestión administrativa. Para esta investigación se utilizó una metodología con

enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y explicativo de diseño no experimental. Se tuvo una muestra total de 20 trabajadores del área administrativa. Según los resultados de este análisis fue que la empresa carece de un plan estratégico que brinde mejoras para la gestión administrativa y también que no se cuenta con un manual de procedimientos. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la gestión administrativa al ser deficiente impide que en la empresa se cuente con información confiable, misma que afecta la parte contable de la misma siendo necesario una planificación de las actividades, así como del control del mismo.

La investigación es de suma importancia puesto que resalta que la planificación dentro de la gestión administrativa es de gran importancia para el correcto funcionamiento de la empresa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Control interno operativo**

##### **1.3.1.1. Definición**

De La Guerra (2016) manifiesta que el sistema de control operativo interno es una técnica sistemática diseñada para examinar la racionalidad de los elementos que son parte del control en una organización, es una herramienta que facilita dar seguimiento y corregir ciertas deficiencias internas. Esta técnica incluye una serie de instrumentos definidos por una gestión responsable de procesos como, volúmenes de operaciones, y en función a las necesidades encontradas se aplican mejoras que permitan la gestión administrativa eficiente.

Camacho y Paredes (2017) indican que, un sistema de control operativo es parte del planeamiento empresarial, además de incluir los métodos y medidas que se adoptan en la empresa para lograr resguardar eficientemente los activos y asegurar que exista confiabilidad en los datos contables.

Por su parte, Mantilla (2016) menciona que un sistema de control operativo interno, es un procedimiento a detalle realizado por todos los actores de una organización, lo que incluye personal de dirección, gerencia, y nivel operativo, considerando que la ejecución de las estrategias debe ser responsabilidad de todos los miembros de la empresa para lograr los resultados esperados. El sistema de control operativo, no es un estatuto de carácter opresivo, sino que funciona como un plan que comparten todos los involucrados en una

organización, lo que fortalece los vínculos entre empleados y jefes aportando a la gestión administrativa y la gestión del personal.

Para Barquero (2016) el control interno operativo es una de las variables contables de mayor impacto en la gestión administrativa y resguardo del patrimonio y activos de la empresa, ya que incluye un conjunto de métodos que certifican que la fiabilidad de los registros contables y permite desarrollar eficazmente las directrices, estrategias y actividades planteadas por la dirección general de la empresa; por tal, de esta variable se desprenden dos grandes medios, que son el plan organizacional y los métodos, estrategias y procesos internos.

Panizo (2016) define el sistema de control interno operativo como un sistema compuesto por el diseño organizacional y el planeamiento organizacional, es decir, incluye planes, métodos, procesos, reglas, mecanismos, y operaciones para la verificación y análisis adoptados por la empresa para gestionar de manera eficiente todo tipo de actividades y operaciones, que incluye la gestión de la información y recursos, para lograr una gestión integral óptima, además de que permite seguir las políticas y lineamientos trazados para el logro de objetivos y metas. El control interno operativo muestra de manera detallada como se están manejando los datos contables, administrativos y legales dentro de una organización.

### **1.3.1.2. Objetivos del control interno operativo**

Barquero (2016) refiere que el control interno posee por propósito el salvaguardar los bienes de la organización, así como datos contables, eficiencia operativa de la misma manera para evitar desembolsos prohibidos de fondos y por último el apego de políticas de la dirección. Afirma que cuando el control interno operativo arroja resultados positivos, es porque las acciones, planes o sistemas que la organización ejecutó lograron cumplir de manera eficiente los objetivos trazados.

Barquero (2016) asevera que un sistema de control interno operativo busca:

- a) Suscitar y mejorar la eficacia, vigor y lucidez en las acciones empresariales, así como la calidad del servicio que presta al mercado.
- b) Atender y proteger los recursos empresariales ante cualquier merma, avería, actos ilícitos y todo hecho irregular que pudiera perjudicarlos.
- c) Cumplir con las normas que rigen a la compañía.

- d) Asegurar que la información que se comparte en la organización sea confiable y oportuna.
- e) Promover la práctica de valores empresariales.
- f) Asegurar la fiabilidad de los registros contables
- g) Mejorar la gestión administrativa en la empresa
- h) Fortalecer el vínculo entre el talento humano en la organización, esclareciendo los procesos, manuales y reglas de operación en la actividad empresarial.

### **1.3.1.3. Objetivos del sistema contable como parte del control interno**

Cansino (2017) alega que para que un sistema contable sea considerado de gran utilidad y de confianza, necesita basarse en un conjunto de métodos y registros que ayudan a identificar y revisar todas las transacciones de activos realizadas, además de verificar la eficiencia de procesos, manejo de información y control administrativa; además menciona que un sistema de control interno operativo permite una correcta clasificación de recursos y muestra las transacciones contables realizadas en los estados financieros.

#### **Objetivos de autorización**

Cansino (2017) asevera que todas las empresas una serie de autorizaciones generales o específicas de la administración para mantener un adecuado control interno:

- a) Las autorizaciones deben ser resultado de los criterios citados por el nivel directivo de la organización.
- b) Todo tipo de transacción contable debe ser revisada, supervisada y autorizada previa aprobación de los ejecutivos de alto mando en la empresa.
- c) Las transacciones que logren cubrir todas las exigencias que fueron propuestas por la administración, serán reconocidas como tales y se procesaran adecuadamente.
- d) Los resultados de las transacciones realizadas, deben informarse en el tiempo oportuno a las áreas contables y administrativas de la empresa, y deben incluir todo tipo de archivos, documentos, recibos, etc., que acrediten dicha transacción.

## **Procesamiento y clasificación de transacciones**

Para preparar estados financieros con información confiable, todas aquellas operaciones realizadas en el periodo contable deben ser registradas y acreditadas con la documentación necesaria, para luego recibir la aprobación de los encargados de la gestión contable y administrativa. La conservación de los archivos con la información de los activos, debe ser clasificada de manera global a fin de facilitar la preparación de los estados financieros, la clasificación debe incluir criterios de gestión y periodos contables, cuidando que la información no sea aquella que afecta más de un ciclo, si en caso se cruza información de ciclos diferentes, deberá identificarse y verificar los cortes de operación adecuados. (Cansino, 2017)

### **Salvaguarda física**

“El acceso a los activos únicamente debe ser permitido según las políticas prescritas por el área administrativa; protegiendo de forma determinada el peno afecto y respeto a las correspondientes autorizaciones”. (Cansino, 2017 p.28)

### **Verificación y evaluación**

Cansino (2017) hace mención que la información registrada en función a los activos recién adquiridos por la empresa debe ser comparada en intervalos razonables, con los activos que ya existen, este tipo de medidas de verificación y evaluación permiten detectar cualquier tipo de deficiencias relativas al análisis periódico de los saldos que se plasman en los estados financieros. Los informes y bases de datos deben ser analizados y verificados de manera frecuente con el fin de resguardar la fiabilidad de la gestión contable y administrativa.

#### **1.3.1.4. Importancia del control interno operativo**

Mantener un adecuado sistema de control interno operativo requiere considerar una serie de actividades de supervisión y verificación. La ejecución de un sistema de control interno eficiente favorece el logro de los objetivos y metas trazadas, lo que contribuye a reducir el impacto de riesgos en el mercado y permite mantener una gestión administrativa adecuada que aporte al crecimiento organizacional. (Mantilla, 2017)

El Control Interno operativo refuerza el correcto desarrollo de las diversas actividades organizacionales y optimiza el desempeño laboral. Al ser aplicado de manera

adecuada ayuda a lograr una gestión integral óptima, creando valor en todas las áreas de la empresa, así como en los procesos, sub procesos y toda actividad en la que se haya implementado. (Mantilla, 2017)

#### **1.3.1.5. Elementos del sistema de control interno operativo**

Barboza (2018) menciona que de acuerdo al modelo Coso, el sistema de control interno está conformado por cinco dimensiones que están interrelacionadas entre sí, estas dimensiones o elementos provienen de la forma en la que la administración de una empresa realiza sus actividades.

Estos elementos se aplican para todo tipo de empresa, indistintamente de su tamaño, es decir, tanto para grandes empresas como para medianas o grandes empresas, a pesar que las empresas pequeñas tienen controles menos formales y poco diseñados, el sistema de control interno operativo favorece e integra todos los procesos de manera eficiente aportando a una adecuada gestión de recursos tanto contables como administrativos.

Barboza (2018) detalla los siguientes elementos:

##### **Ambiente de control**

Es el origen de apoyo de todos los elementos que son parte del control interno operativo, se define como el componente básico en toda la empresa. Este elemento ofrece una estructura y actitud global de toda la compañía, es decir, las acciones de gestión relevantes que permiten el control eficaz que realiza la administración en función a las normas, procesos y diseño organizacional. (Barboza, 2018)

El ambiente de control define el actuar de toda la empresa, influye sobre la conciencia de control en los recursos humanos y materiales, al ser deficiente perjudica el adecuado manejo de la información financiera, favoreciendo los fraudes y pérdida de activos, esta dimensión se compone por los siguientes factores:

- a) Razón de control y manejo operativo
- b) Valores institucionales e integridad
- c) Vigilancia de la organización con la participación de la dirección y comité auditor
- d) Estructura empresarial
- e) Autoridad y responsabilidad en el control interno

f) Normas, procedimientos y prácticas en el manejo del recurso humano

### **Evaluación de riesgo**

Barboza (2018) asevera que la evaluación del riesgo incluye los peligros que se presentan en la empresa durante el manejo de sus operaciones; además. Incluye las situaciones externas, internas y eventos que puedan perjudicar la capacidad de lograr los objetivos y metas organizacionales. A pesar que el sistema de control interno operativo reduce el impacto que generan las amenazas del mercado, no existe una forma de garantice en su totalidad erradicar los peligros presentes en el ciclo empresarial. Todas las empresas independientemente de su tamaño, sector o estructura tienen riesgos en sus diversos niveles, por ello la evaluación y control permanente es fundamental para reducir el impacto de estos en el desarrollo empresarial.

La administración de la empresa es el responsable directo de definir las acciones y actividades que la compañía debe ejecutar para reducir el grado de riesgo. El nivel de riesgo que pueda afrontar una empresa ira de acuerdo a su naturaleza y situaciones de negocio, entre las situaciones de peligro tenemos:

- a) Fluctuaciones en el entorno de la empresa
- b) Falta de sistemas tecnológicos
- c) Reducción del segmento meta en el mercado
- d) Manejo de una cartera de clientes limitada
- e) Pocos proveedores
- f) Personal nuevo
- g) La naturaleza y complejidad de sus operaciones

La evaluación del riesgo es un proceso en que se logran identificar los peligros de mayor impacto en la compañía, para que luego la administración estime su probabilidad de ocurrencia y maneje la información con el fin de ejecutar actividades y acciones de control que avisen y reduzcan el impacto de dichos peligros en el desarrollo de la empresa. (Barboza, 2018)

### **Información y comunicación**

Este elemento del control interno, representa el proceso de recolectar e intercambiar información en la empresa, necesaria para dirigir, administrar y controla las operaciones

que se realizan diariamente. La calidad y fiabilidad de la información, así como la comunicación entre áreas y personal, son dos indicadores claves que influyen en la toma de decisiones, en el control de actividades y sobre todo en la preparación de información administrativa, legal, operativa y contable. (Barboza, 2018)

### **Información.**

“Conjunto de datos creados a partir de las actividades empresariales y de sus operaciones, la información es el elemento necesario y de mayor impacto en todos los niveles de la organización para lograr eficazmente la consecución de los objetivos”. (Barboza, 2014 p.52)

*Sistemas de información.* “Implica la identificación, captura y procesamiento de datos generados por las actividades y operaciones que realiza la empresa, además incluye todo tipo de reporte creado por los mismos, estos sistemas pueden ser manuales o digitales, y en algunos casos una combinación de ambos”. (Barboza, 2014 p.55)

Existen diversos aspectos que se deben considerar al momento de establecer un sistema de información empresarial, entre los que destacan:

- a) Deben aportar toda la información necesaria a la dirección para la toma de decisiones-
- b) Los reportes que generan deben ser emitidos en los tiempos oportunos y deben contener de forma detallada los datos necesarios para que sean de utilidad.
- c) Deben incluir controles que vigilen la adecuada participación de los usuarios para la actualización y prueba del sistema de información.
- d) Es vital, que incluyan un plan de recuperación de información en todos sus centros primarios de datos, con el fin de evitar la pérdida de información.

*Sistemas de información financiera.* “Incluye los métodos y registros para procesar y contabilizar las operaciones y eventos contables y financieros en la empresa, manteniendo un control de los activos, pasivos y patrimonio”. (Barboza, 2014 p.58)

Estos sistemas de información incluyen métodos que permitan:

- a) Identificar y registrar operaciones
- b) Describir operaciones para su clasificación
- c) Cuantificar dichas operaciones y plasmarlos en los estados financieros



- d) Revelar todo tipo de información prescindible para elaborar los estados financieros

### **Comunicación.**

Barboza (2018) menciona que la comunicación es el intercambio de información dentro de la organización, se ejecuta en los diversos niveles de la organización mediante manuales, políticas, normas, mensajes verbales o escritos, entre otros medios que pueden ser utilizados para abreviar el proceso de transmitir información.

La comunicación asertiva en la empresa debe contener:

- a) Medidas de control para asegurar que la información que se comunica al personal sea verídica y se resguarde la confidencialidad.
- b) Indicadores de control para manejar situaciones inesperadas.
- c) Medidas de control para el seguimiento a la comunicación entre empresa y clientes, proveedores, autoridades, entre otros.
- d) Mecanismos de control de los canales de comunicación, para incentivar al personal de reportar cualquier tipo de irregularidades que observen en la empresa.

### **Actividades de control**

Las actividades de control son las operaciones que la empresa realiza en función a sus políticas para evitar y reducir el impacto de los riesgos internos o externos, estas actividades son parte del plan de contingencia de la empresa. El objetivo que cumple es responder de forma asertiva las fluctuaciones que se presentan en el ciclo de vida empresarial. (Barboza, 2018)

*Preventivos:* Estos controles se establecen para evitar que existan errores al desarrollar las actividades de la empresa. Por ejemplo, autorización de cheques, manejo de inventarios, control de cuentas, etc.

*Detectivos:* Son controles que sirven para identificar y corregir los errores o desviaciones que se pueden presentar durante procesos internos. Este tipo de control se aplica en procesos parciales o terminados.

### **Supervisión**

Como consecuencia de los cambios frecuentes que atraviesa toda empresa, los sistemas de control también deben evolucionar con el paso del tiempo. Los procesos y

políticas se tornan deficientes cuando no se actualizan de acuerdo a los cambios que exige el entorno, por lo tanto, la supervisión es la responsable de establecer los indicadores de control que determinen si un sistema es efectivo y debe continuar vigente. (Barboza, 2018)

La supervisión se define como el proceso por el cual la administración evalúa la eficiencia del sistema de control interno. Implica analizar el diseño del sistema, evaluar las operaciones internas y tomar decisiones correctivas a tiempo, la supervisión puede ser por áreas separadas o también desde una perspectiva global. (Barboza, 2018)

*Acciones continuas de evaluación:* Este tipo de operaciones incluye un conjunto de actividades administrativas y de supervisión, las cuales tienen asignadas responsables y se ejecutan en forma conjunta con todo el personal de la empresa. La revisión de inventarios, los controles de caja, los indicadores contables, son ejemplos de actividades que permiten dar seguimiento al control interno. (Barboza, 2018)

*Acciones separadas de evaluación:* La auditoría interna es una evaluación separada del sistema de control interno, implica una forma independiente de examinar y evaluar las actividades empresariales. Puede realizarse por personal interno o por personal externo, en algunos casos, las empresas optan por contratar servicios de auditoría con el fin de obtener una visión externa de cómo la empresa opera y maneja sus procesos. (Barboza, 2018)

### **1.3.2. Gestión administrativa**

#### **1.3.2.1. Definición**

Bachenheimer (2016) define la gestión administrativa como un proceso ejecutado por el área administrativa de la empresa para la adecuada toma de decisiones, basándose en principios de las ciencias empresariales y en la capacidad colectiva.

Según Moran (2017) la gestión administrativa es un procedimiento que busca guiar y conservar un ambiente de trabajo eficiente, donde el personal labore con el fin de lograr los objetivos y metas trazadas. Es el proceso de toma de decisiones en función de la información recolectada en la empresa y de los indicadores del mercado.

En pocas palabras, la gestión administrativa son unos procedimientos muy particulares que incluye planear, organizar, dirigir y controlar recursos para definir y alcanzar objetivos y metas en un plazo determinado. Una adecuada gestión administrativa

es el resultado de un eficiente sistema de control interno que incluye manejo eficiente de la información, recursos y análisis de riesgos.

### **1.3.2.2. Características**

Caldas y Carrión (2017) mencionan que la gestión administrativa tiene las siguientes características.

#### **a) Universalidad**

La gestión administrativa se da en todo tipo de organización, es un procedimiento general para la toma de decisiones, su fin es lograr los objetivos empresariales trazados de manera eficiente, mediante una adecuada planificación, organización, control e inspección. Se basa en técnicas, coordina personas, analiza sistemas, compara información, y sobre todo encamina el rumbo que la empresa debe seguir para crecer en el mercado.

#### **b) Especificidad**

La administración es una ciencia específica y muy distinta en su aplicabilidad a los escenarios que la rodean, no tiene principios exactos que generen los mismos resultados en diversas empresas. La administración tiene sus características propias, es decir, no puede confundirse con ninguna otra disciplina.

#### **c) Unidad temporal**

En cualquier momento del ciclo de vida de una empresa, está presente la gestión administrativa, ya sea en mayor o menor grado. En todas las empresas existen variables administrativas que son parte del día a día para la toma de decisiones. Existen planes que encaminan el actuar de la empresa, sin embargo, nunca se deja de dirigir, controlar, organizar y supervisar.

#### **d) Unidad jerárquica**

Dentro de toda empresa existe un diseño organizacional que denota las líneas de autoridad y jerarquías del personal, es importante, que todo el recurso humano conozca quienes son sus superiores y a quien deben reportar el cumplimiento de los objetivos trazados, o cualquier tipo de información importante para mejorar la capacidad empresarial.

#### **e) Valor instrumental**

La gestión administrativa implica la toma de decisiones para lograr los objetivos y metas establecidas en un periodo de tiempo, es decir, tiene valor instrumental porque guía a los actores empresariales al cumplimiento de los objetivos establecidos.

#### **f) Amplitud de ejercicio**

Tiene aplicación en todos los niveles organizacionales, desde los gerentes hasta los trabajadores de campo, la amplitud de su ejercicio va más allá de su aplicación empresarial, también se observa toma de decisiones administrativas en otros campos.

#### **g) Interdisciplinariedad**

La administración utiliza sus propios procesos, principios y metodologías, y a la vez se relaciona con otras disciplinas, como matemáticas, estadística, derecho, contabilidad, entre otras; es decir, es una ciencia interdisciplinaria.

#### **h) Flexibilidad**

La administración posee principios y técnicas que se adaptan a los cambios del mercado y a las necesidades que tiene la empresa o la sociedad.

### **1.3.2.3. Importancia de la gestión administrativa**

González (2017) afirma que el reto de la gestión administrativa moderna es construir una sociedad con una economía sólida, donde las empresas que existen en el mercado operen de forma transparente. La supervisión en las empresas es parte del sistema de control interno, es decir, toda aquella empresa que incluya en su planificación actividades de supervisión y control logrará mejores resultados que aporten a la consecución de objetivos trazados.

Es común que durante el ciclo de vida de una empresa se presenten diversas situaciones complejas, que requieren la toma de decisiones efectiva, y para ello deben apoyarse en la información del manejo de los recursos internos lo que facilita la elección de alternativas con un mayor grado de eficacia. La gestión administrativa eficiente influye de manera positiva en el crecimiento organizacional, ya que permite controlar las actividades internas y optimizar los procesos, así como facilitar el flujo de información entre áreas para la adecuada toma de decisiones. (Gonzalez, 2017)

#### **1.3.2.4. Objetivos**

Bachenheimer (2016) afirma que la gestión administrativa tiene como principal objetivo identificar las mejores estrategias y diseñar las actividades de mayor impacto en la consecución de objetivos. Por tal, la gestión administrativa implica una secuencia lógica de actividades, que permite estructurar todo lo que la empresa quiere lograr, entre los principales objetivos de esta variable están:

- a) Controlar las actividades empresariales y brindar el soporte necesario al planeamiento institucional.
- b) Organizar el sistema de información contable financiero.
- c) Identificar las necesidades de financiamiento en la empresa para mejorar la oferta del servicio o producto.
- d) Analizar las decisiones de la empresa.

#### **1.3.2.5. Componentes de la gestión administrativa**

Sainz (2017) afirma que la gestión administrativa es una variable de gran importancia en la empresa, es un procedimiento que ha ido evolucionando desde siglos atrás, y contempla cuatro componentes principales que han sido estudiados como principios básicos de la administración: planificación, organización, dirección y control.

El cumplimiento de las funciones de la administración son parte del ciclo administrativo, y es importante mencionar que no son cíclicas, es decir, pueden interactuar entre sí de una forma dinámica; sin embargo, cuando actúan de forma cíclica se convierten en parte de un proceso administrativo. (Sainz, 2017)

##### **a) Planificación**

Sainz (2017) afirma que planificar es plasmar de manera formal metas y acciones que guiaran el actuar de una empresa, la planificación se debe realizar considerando el análisis de factores internos y externos a la empresa y debe ser actualizado de acuerdo a las fluctuaciones del mercado y al crecimiento interno empresarial. Implica lo siguiente:

Misión: Es la razón de ser de la organización, es decir, enfoca el presente y la actividad que justifica porque opera en el mercado en el momento dado.

**Visión:** Se refiere al rumbo que la empresa decide tomar al largo plazo, es decir, como espera llegar a ser en el futuro, teniendo en cuenta que debe ser realista, ambiciosa y motivar a todo el grupo que conforma la empresa.

**Objetivos:** Los objetivos son los resultados que la empresa espera lograr a largo plazo, siguiendo una serie de estrategias y actividades previamente planificadas.

**Estrategias:** Las estrategias son un conjunto de acciones y actividades diseñadas en función a los objetivos y al análisis de las necesidades de la empresa.

**Políticas:** Son enunciados generales que guían y canalizan el pensar de la empresa para la adecuada toma de decisiones.

**Presupuesto:** Es el instrumento de planeación fundamental de muchas compañías y las obliga a realizar por anticipado una recopilación numérica del flujo de efectivo, gastos e ingresos, desembolsos de capital, utilización del trabajo o de horas máquina esperada.

## **b) Organización**

Sainz (2017) menciona que organizar es el proceso para ordenar el trabajo y distribuir las actividades internas de manera eficiente, además de contribuir al orden de los recursos humanos, monetarios, entre otros. Una vez que se hayan definido la misión, visión y objetivos organizacionales, se debe plantear la pregunta de cómo hacer que existan condiciones favorables para mantener el crecimiento empresarial. Para la organización de la empresa se deben determinar los siguientes aspectos:

**Estructura orgánica:** Es el esquema de jerarquía y división de funciones en la empresa, implica las líneas de autoridad y la delimitación de responsabilidad de cada empleado, lo que permite el adecuado flujo de información.

**División de trabajo:** Reduce las probabilidades de duplicidad de funciones y tiempos muertos en la actividad empresarial, además que permite la especialización de los trabajadores en sus respectivas áreas y contribuye a la cooperación.

**Reglamento interno de trabajo:** El reglamento interno de trabajo sirve para que tanto el patrón como los trabajadores sepan de antemano cuales son las reglas que se deben seguir en el centro de trabajo.

Manual de procesos: Guían al personal para cumplir con eficacia las actividades que se les asignan sin desperdiciar recursos y tiempo en su labor diaria. Es un documento formal que contiene de forma ordenada la información e instrucciones que se deben cumplir en la empresa.

Análisis de puestos: Con el fin de que todo trabajador se alinee al puesto que ocupa dentro de la organización, se realiza el análisis de puestos que busca que cada empleado cumpla a cabalidad los requerimientos que se necesitan para obtener el puesto.

### **c) Dirección**

Sainz (2017) manifiesta que la acción de dirigir una empresa implica mandar, así como el de influir en los trabajadores y lograr motivarlos para que puedan realizar las actividades esenciales. Para ello la dirección tiene como propósito:

Crear un sistema correcto de comunicación entre trabajadores.

Utilizar el liderazgo con la finalidad de lograr resultados eficientes de interacción con el trabajador.

Realizar un análisis de los niveles de productividad, considerando la motivación y el reconocimiento como factores importantes en el personal.

Por medio de la implementación de programas que sean supervisados, se tiene que definir buenos resultados.

Se tiene que ejecutar de manera eficiente lo que se haya trazado tanto en la planeación como en la organización.

Para lograr los objetivos que han sido fijados en la empresa, los trabajadores que tienen a su cargo tienen que hacer uso de algunas estrategias como: toma de decisiones, liderazgo, motivación, trabajo en equipo y comunicación.

### **d) Control**

Sainz (2017) manifiesta que se trata del proceso que permite asegurar que las actividades de los trabajadores se ajusten a lo que se ha planificado. Es así que el gerente va a estar seguro de las actividades que realiza cada integrante de la organización. Para ello, el proceso de control debe considerar las siguientes acciones:

Control preliminar: se realiza considerando todos los esfuerzos de la gerencia con la finalidad de incrementar la probabilidad de que los resultados puedan concordar de manera favorable con los resultados de lo que se ha planificado. Se trata de directrices de acciones futuras con lo que se puede asegurar de manera anticipada los resultados que se van a obtener.

Control de asistencia: es importante tener un registro detallado de la asistencia de los trabajadores con la finalidad de tener información detallada de la conducta del trabajador respecto a una de sus responsabilidades, siendo su asistencia normal y en los horarios acordados.

Supervisión del cumplimiento de funciones: donde a cada trabajador se le ha asignado un número de funciones de acuerdo al puesto que ocupa, lo cual es importante que se pueda controlar con la finalidad de que estas se puedan cumplir de manera eficiente en todos los puestos de trabajo y todas las áreas.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo un sistema de control interno operativo mejorará la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La mayoría de las investigaciones una finalidad definida en sí, puesto que no se hacen sencillamente por capricho de algún individuo, y esa finalidad necesita ser lo competentemente significativa para que pueda ser justificada su realización. Por lo tanto, la justificación de la investigación se basó en indicar el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

##### **Justificación teórica**

Desde un punto de vista teórico, la investigación se ha basado en lo establecido por Barquero (2016) respecto al control interno operativo, y Bachenheimer (2016) para la gestión administrativa, de tal forma que el desarrollo de las variables ha quedado fundamentado en autores que respaldan los resultados obtenidos en la investigación. En este sentido, se ha podido identificar que la empresa Burga y Asesores Asociados SCRL carece de un sistema de control interno operativo, por lo que presenta muchas deficiencias



en su gestión administrativa, lo cual le limita la optimización de sus recursos. El sistema de control interno operativo le puede permitir a la empresa tener una mayor organización en sus principales procesos administrativos deficientes, como lo son la gestión de caja, las tareas y funciones de los colaboradores y la estructuración de los procesos. Debido a ello es que la investigación radica su importancia en el aporte de una mejora en la organización, permitiendo a su directivo sacar a flote su empresa de una manera idónea.

### **Justificación Científica**

En la realización del estudio se hizo uso del método científico por lo que se elaboró un sistema de control interno operativo en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL el cual fue necesario para mejorar la gestión administrativa de la empresa, esto se fundamentó en la teoría de la razonabilidad del control interno operativo en una institución, la que demuestra y afianza la necesidad de optimizar el control en la gestión administrativa.

### **Justificación Institucional**

La presente investigación tiene justificación institucional debido a que la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL tiene la necesidad de mejorar su gestión administrativa, y debido a ello puede poner en práctica la propuesta que se diseñó para mejorar ese aspecto crítico, el principal beneficio que obtiene la empresa es la mejora de sus decisiones administrativas y optimización de recursos, así como la mejora de su situación financiera actual, y en el mediano plazo logra ampliar su cuota de mercado.

### **Justificación social**

Esta investigación socialmente beneficia a los usuarios actuales y potenciales, dado que la empresa optimiza su gestión administrativa pudiendo implementar acciones correctivas en las deficiencias que presentó, con ello el servicio es de mejor calidad para todos sus clientes tanto externos como internos, por otra parte, logra incrementar su rentabilidad, pudiendo expandirse en el mercado y aperturar nuevos puestos de trabajo en beneficio para la sociedad.

## **1.6. Hipótesis**

El sistema de control interno operativo mejora la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- a) Analizar el sistema operativo de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.
- b) Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.
- c) Diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Hernández, et al (2014) indica que los estudios descriptivos muestran las características de las variables en relación al entorno en el que se desarrollan. Además, un estudio es propositivo, cuando se incluye una propuesta de solución, se caracteriza por aportar conocimiento en beneficio de los grupos de interés de la investigación.

**Descriptiva:** La investigación descriptiva, porque las variables (control interno operativo y gestión administrativa) se caracterizaron y describieron de acuerdo a la problemática de Burga & Asesores Asociados SCRL.

**Propositiva:** Porque se desarrolló una propuesta con actividades detalladas, centradas en el control interno operativo que aportan a mejorar la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación.

Hernández, et al (2014) explicaron que la investigación no experimental muestra los hechos del estudio tal como se desarrollan, además, es de corte transversal cuando la información se obtiene en un determinado momento.

La investigación es de diseño **no experimental** puesto que las variables control interno operativo y gestión administrativa no fueron manipuladas, lo que quiere decir, que se estudiaron en su entorno natural, asimismo, es **transversal** debido a que los datos fueron recolectados en un momento determinado.

Su diseño es el siguiente:

M → Oxy → P

Donde:

M: representa la muestra

Oxy: es descripción de las variables.

P: Sistema de Control interno operativo.

### 2.2. Población y muestra

Hernández, et al (2014) indica que la población se trata de un conjunto de personas que tienen características similares y que se considera para un determinado estudio.

La población estuvo conformada por los 16 trabajadores de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

Hernández, et al (2014) explican que la muestra viene a ser parte de la población y que la representa en su totalidad cuando se obtienen los resultados.

En este sentido, se trató de un muestreo no probabilístico, porque se consideró el total de la población, es decir, los 16 trabajadores de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

### **2.3. Variables, Operacionalización**

#### **2.3.1. Variables**

##### **Variable independiente: Control Interno operativo**

Para Barquero (2016) el control interno operativo es una de las variables contables de mayor impacto en la gestión administrativa y resguardo del patrimonio y activos de la empresa, ya que incluye un conjunto de métodos que certifican que la fiabilidad de los registros contables y permite desarrollar eficazmente las directrices, estrategias y actividades planteadas por la dirección general de la empresa; por tal, de esta variable se desprenden dos grandes medios, que son el plan organizacional y los métodos, estrategias y procesos internos.

##### **Variable dependiente: Gestión administrativa**

Bachenheimer (2016) define la gestión administrativa como un proceso ejecutado por el área administrativa de la empresa para la adecuada toma de decisiones, basándose en principios de las ciencias empresariales y en la capacidad colectiva.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Control Interno operativo	Ambiente de Control	Tipo de control	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
		Cumplimiento de funciones	3	
	Evaluación del Riesgo	Identificación de puntos clave	4, 5	
	Actividades de control	Nivel de políticas de control	6	
	Información y comunicación	Mecanismos de comunicación	7, 8	
	Monitoreo	Nivel de evaluación del control interno	9	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Gestión administrativa	Planeación	Cumplimiento de objetivos	10	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Instrumento: Análisis Documental
		Conocimiento de la misión y visión	11	
	Organización	Nivel de control de funciones	12, 13	
	Dirección	Líneas de autoridad	14, 15	
	Control	Supervisión	16, 17	

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

La encuesta se utiliza para obtener información a través de una serie de preguntas que han sido elaboradas para quienes conforman la muestra del estudio y que permiten cumplir con los objetivos de la investigación (Hernández, et al 2014).

La investigación utilizó la encuesta como técnica de recolección de información, la cual estuvo dirigida a los trabajadores de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

Además, se ha considerado el análisis documental para investigar los factores relacionados a la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, de tal manera que se pudo comprender mejor la situación de la variable para establecer la problemática de la presente investigación.

### **2.4.2. Instrumento**

Hernández, et al (2014) indica que el cuestionario representa al conjunto de preguntas que va a responder los encuestados para que se obtenga la información del estudio.

En este caso, se utilizó el cuestionario para obtener información a partir de la muestra de investigación para conocer y describir las variables.

Otro de los instrumentos utilizados fue la ficha de análisis documental, con el fin de recoger la información para comprender mejor la problemática de la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL

### **2.4.3. Validez y confiabilidad**

La validez del instrumento se dio por medio de expertos, es decir, que se hizo la revisión del cuestionario por medio de profesionales y expertos en las variables investigadas y que dieron conformidad a cada uno de los ítems elaborados en el cuestionario.

La confiabilidad se obtuvo mediante el análisis estadístico alfa de cronbach, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 3.**

*Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	17

*Fuente:* Data recolectada a través del cuestionario

En este caso, se ha tenido un resultado de 0,808 por lo que se pudo determinar que el instrumento utilizado es confiable.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

El procedimiento que se realizó para el análisis de los datos de desarrolló luego de obtener la información de la muestra a través del cuestionario, mismo que se tabuló en el programa SPSS 25 para obtener las tablas y figuras que se representaron en el capítulo de resultados. De esta manera se pudo analizar los datos obtenidos para comprender la situación de las variables estudiadas y hacer la respectiva interpretación de los resultados.

## **2.6. Aspectos éticos**

Noreña, et al (2012) considera algunos de los criterios éticos que se han considerado para la investigación:

El consentimiento informado, se realizó al obtener la autorización de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL para obtener la información a partir de los trabajadores, mismos que tenían conocimiento del desarrollo del estudio.

La observación participante, se desarrolló ya que la investigadora al realizar las visitas a la empresa pudo observar algunos de los hechos ocurridos en relación a las variables y así comprender la problemática de la investigación.

La confidencialidad se puso en práctica al realizar las encuestas anónimas con la finalidad de obtener información exacta y proteger la identidad de los informantes.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Noreña, et al (2012) describió algunos de los criterios de rigor científico que se consideraron para la presente investigación:

La credibilidad se da ya que los resultados obtenidos reflejan la situación de la empresa y no han sido manipuladas en ningún sentido.

La confirmabilidad, ya que lo descrito permitió reconocer con total veracidad la realidad de la empresa.

La relevancia, que permitió la evaluación de los objetivos planteados y que fueron desarrollados tal como fueron planteados.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

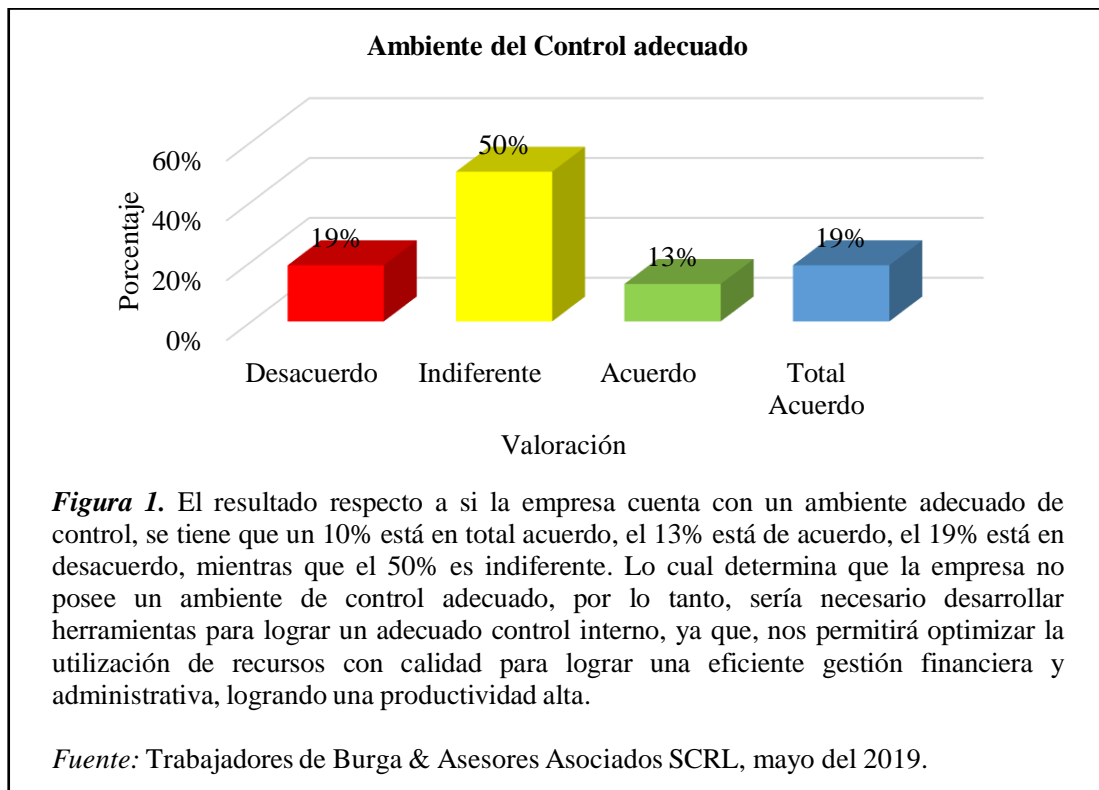
**Objetivo 1. Analizar el sistema operativo de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.**

**Tabla 4.**

*Ambiente de control adecuado*

	n	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	3	19%	18.8	18.8
Indiferente	8	50%	50.0	68.8
Acuerdo	2	13%	12.5	81.3
Total Acuerdo	3	19%	18.8	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

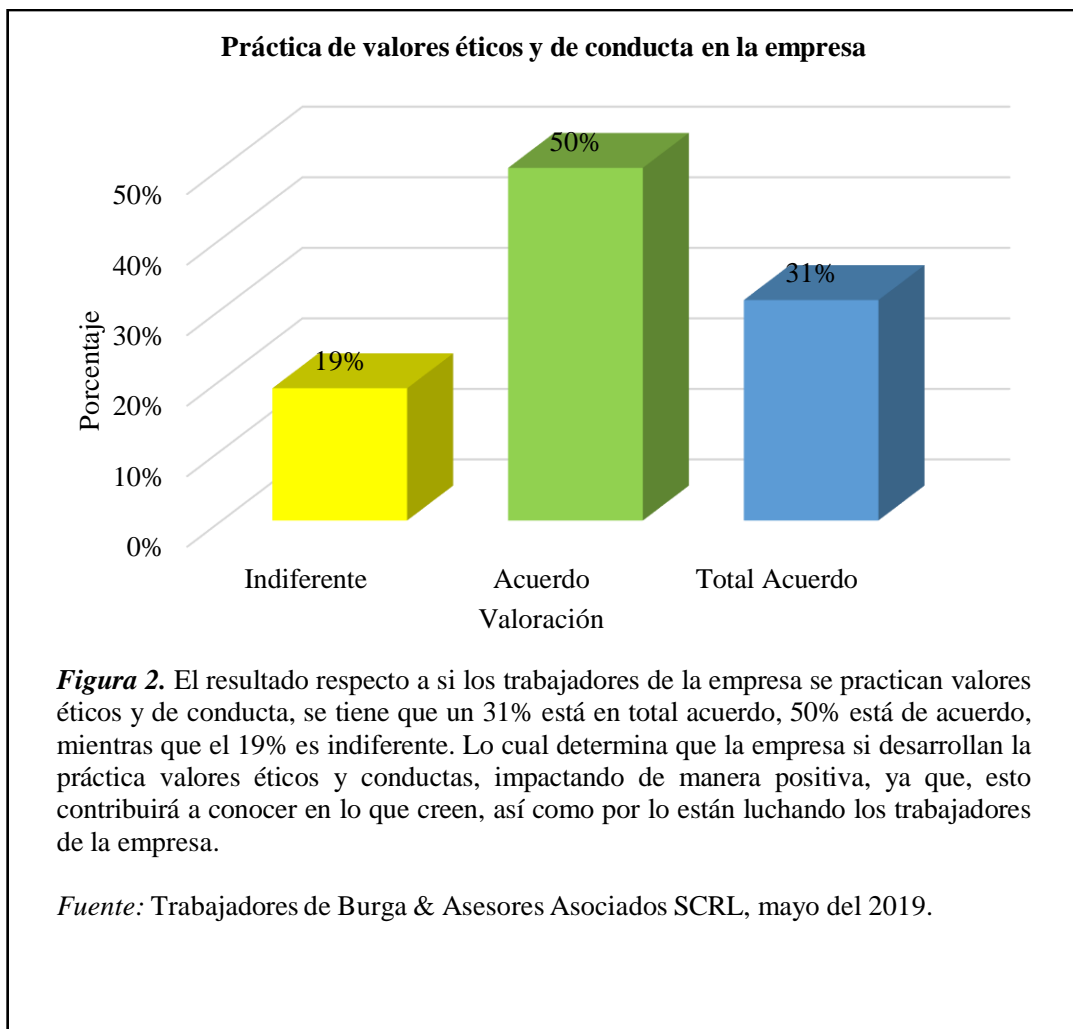


**Tabla 5.**

*Práctica de valores éticos y de conducta en la empresa*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	3	19%	18.8	18.8
Acuerdo	8	50%	50.0	68.8
Total Acuerdo	5	31%	31.3	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

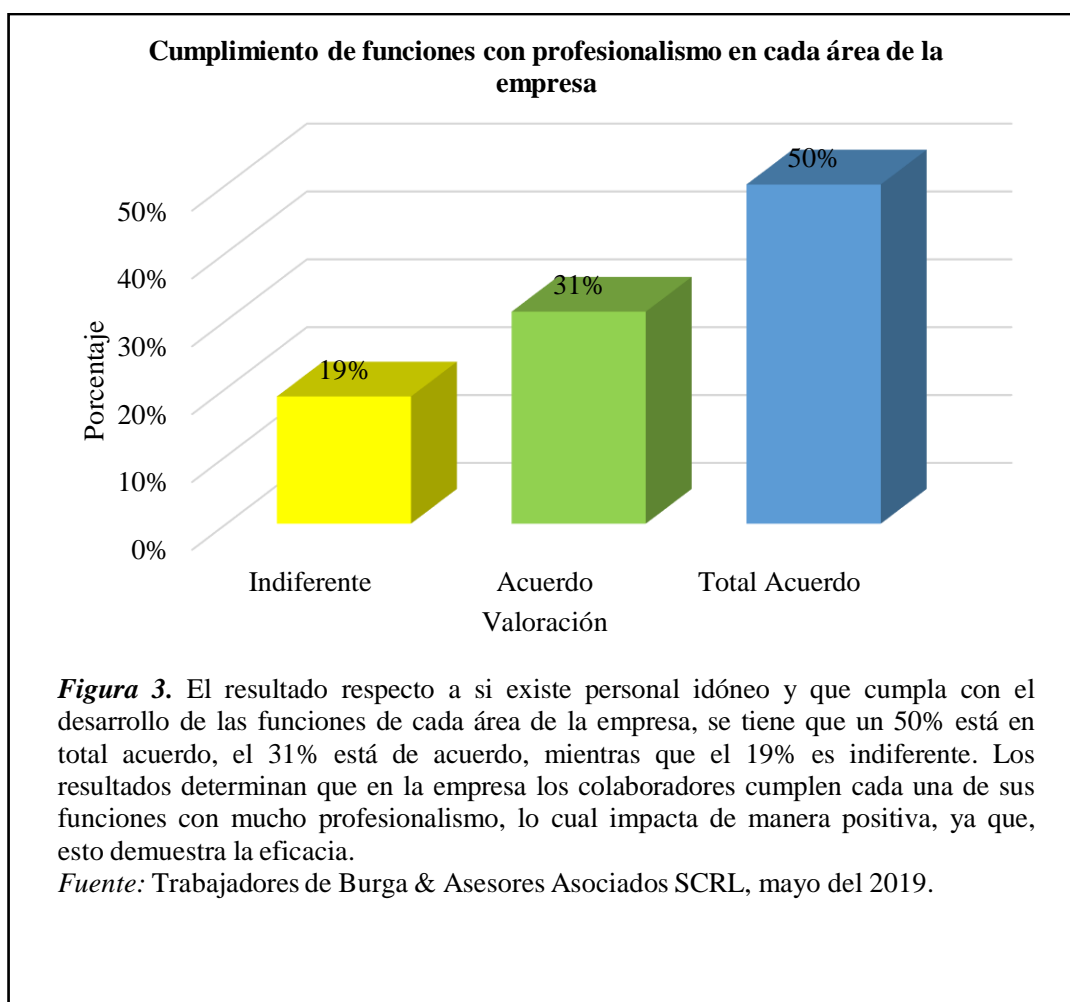


**Tabla 6.**

*Cumplimiento de funciones con profesionalismo en cada área de la empresa*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	3	19%	18.8	18.8
Acuerdo	5	31%	31.3	50.0
Total Acuerdo	8	50%	50.0	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

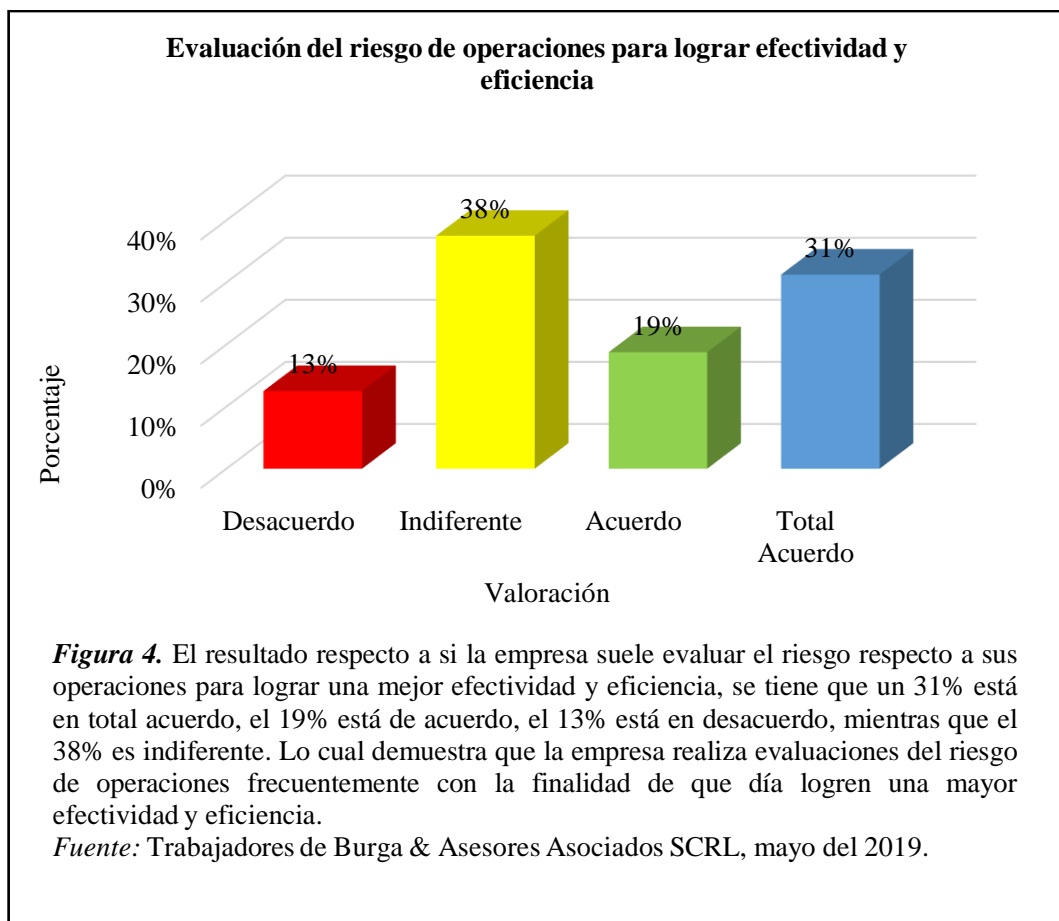


**Tabla 7.**

*Evaluación del riesgo de operaciones para lograr efectividad y eficiencia*

	n	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	2	13%	12.5	12.5
Indiferente	6	38%	37.5	50.0
Acuerdo	3	19%	18.8	68.8
Total Acuerdo	5	31%	31.3	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

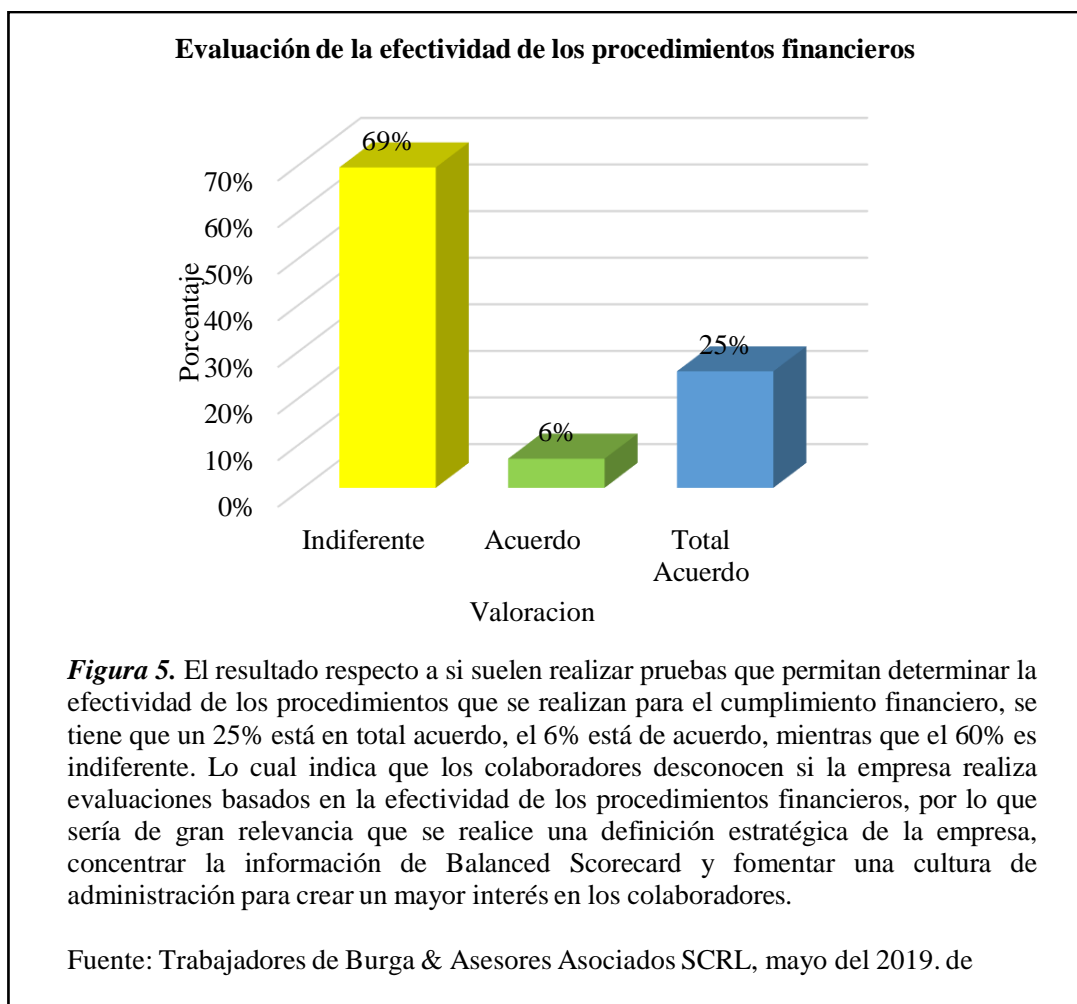


**Tabla 8.**

*Evaluación de la efectividad de los procedimientos financieros*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	11	69%	68.8	68.8
Acuerdo	1	6%	6.3	75.0
Total Acuerdo	4	25%	25.0	100.0
Total	16	100%	100.0	

Fuente: Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

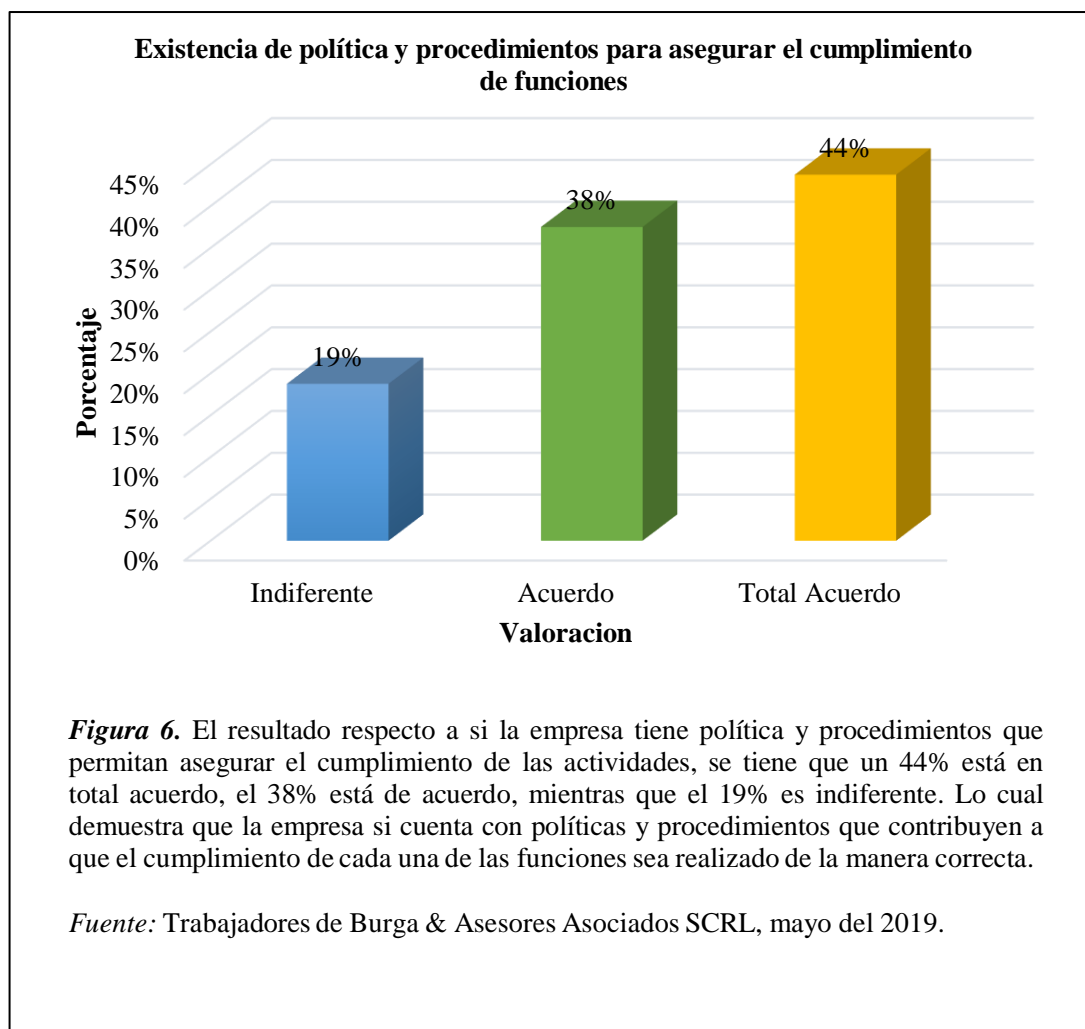


**Tabla 9.**

*Existencia de política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de funciones*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	3	19%	18.8	18.8
Acuerdo	6	38%	37.5	56.3
Total Acuerdo	7	44%	43.8	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

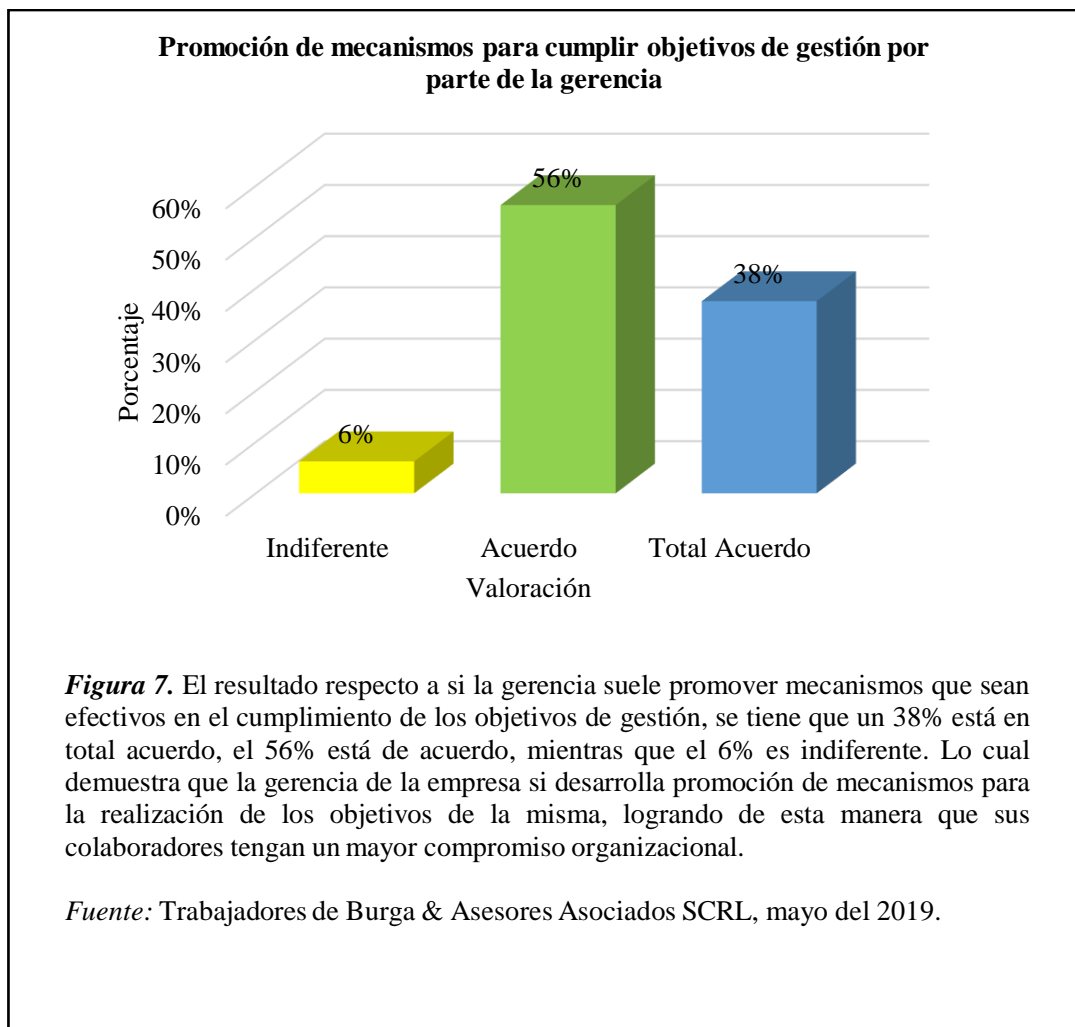


**Tabla 10.**

*Promoción de mecanismos para cumplir objetivos de gestión por parte de la gerencia*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	1	6%	6.3	6.3
Acuerdo	9	56%	56.3	62.5
Total Acuerdo	6	38%	37.5	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

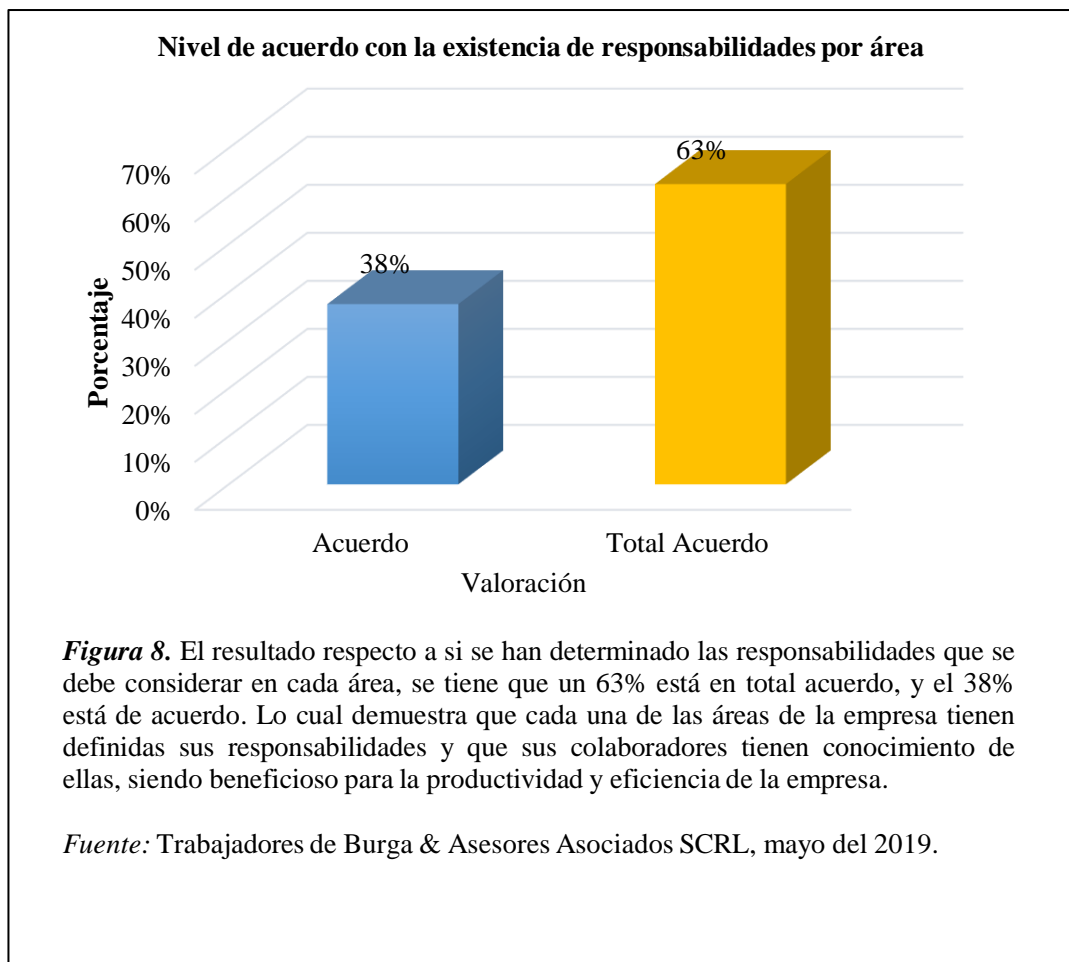


**Tabla 11.**

*Nivel de acuerdo con la existencia de responsabilidades por área*

	n	%	% válido	% acumulado
Acuerdo	6	38%	37.5	37.5
Total Acuerdo	10	63%	62.5	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.



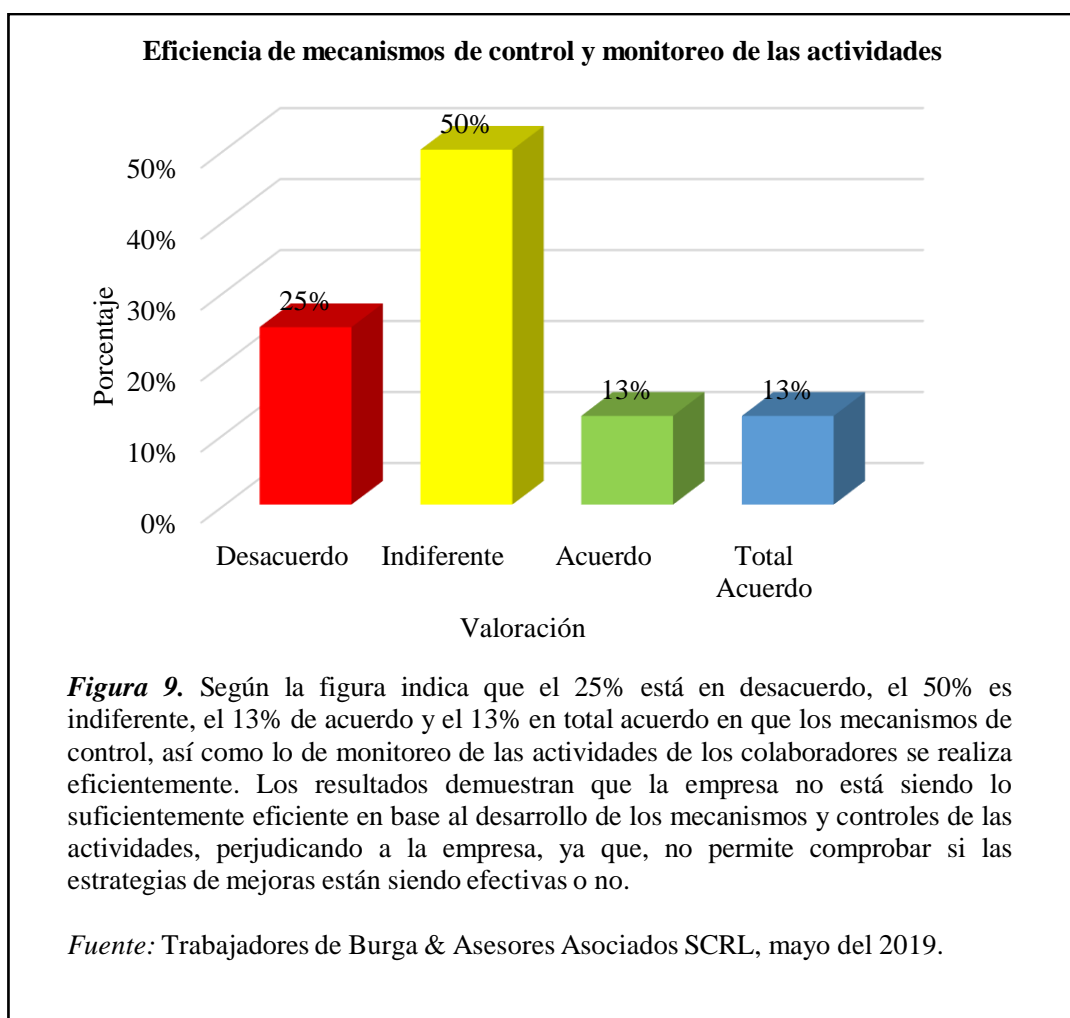


**Tabla 12.**

*Eficiencia de mecanismos de control y monitoreo de las actividades*

	n	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	4	25%	25.0	25.0
Indiferente	8	50%	50.0	75.0
Acuerdo	2	13%	12.5	87.5
Total Acuerdo	2	13%	12.5	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.



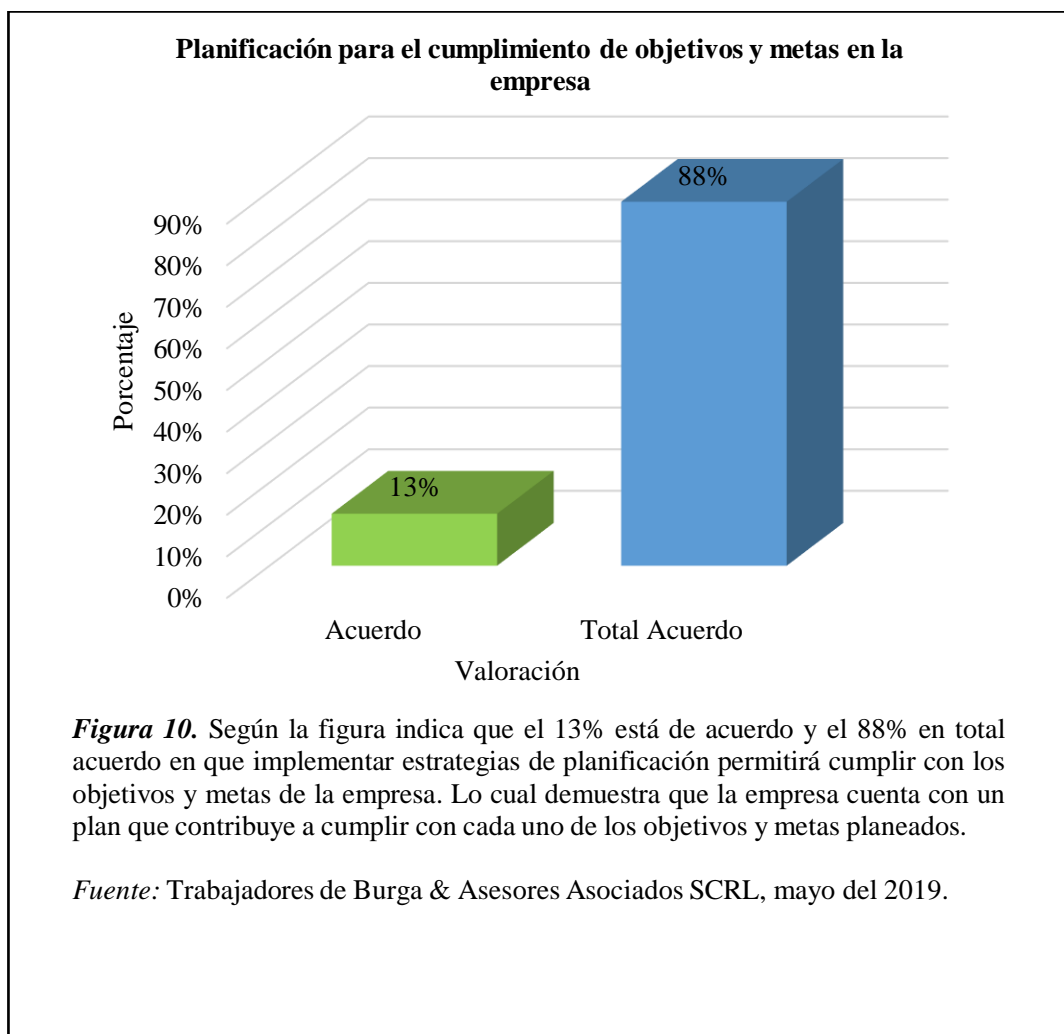
**Objetivo 2. Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.**

**Tabla 13.**

*Planificación para el cumplimiento de objetivos y metas en la empresa*

	n	%	% válido	% acumulado
Acuerdo	2	13%	12.5	12.5
Total Acuerdo	14	88%	87.5	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

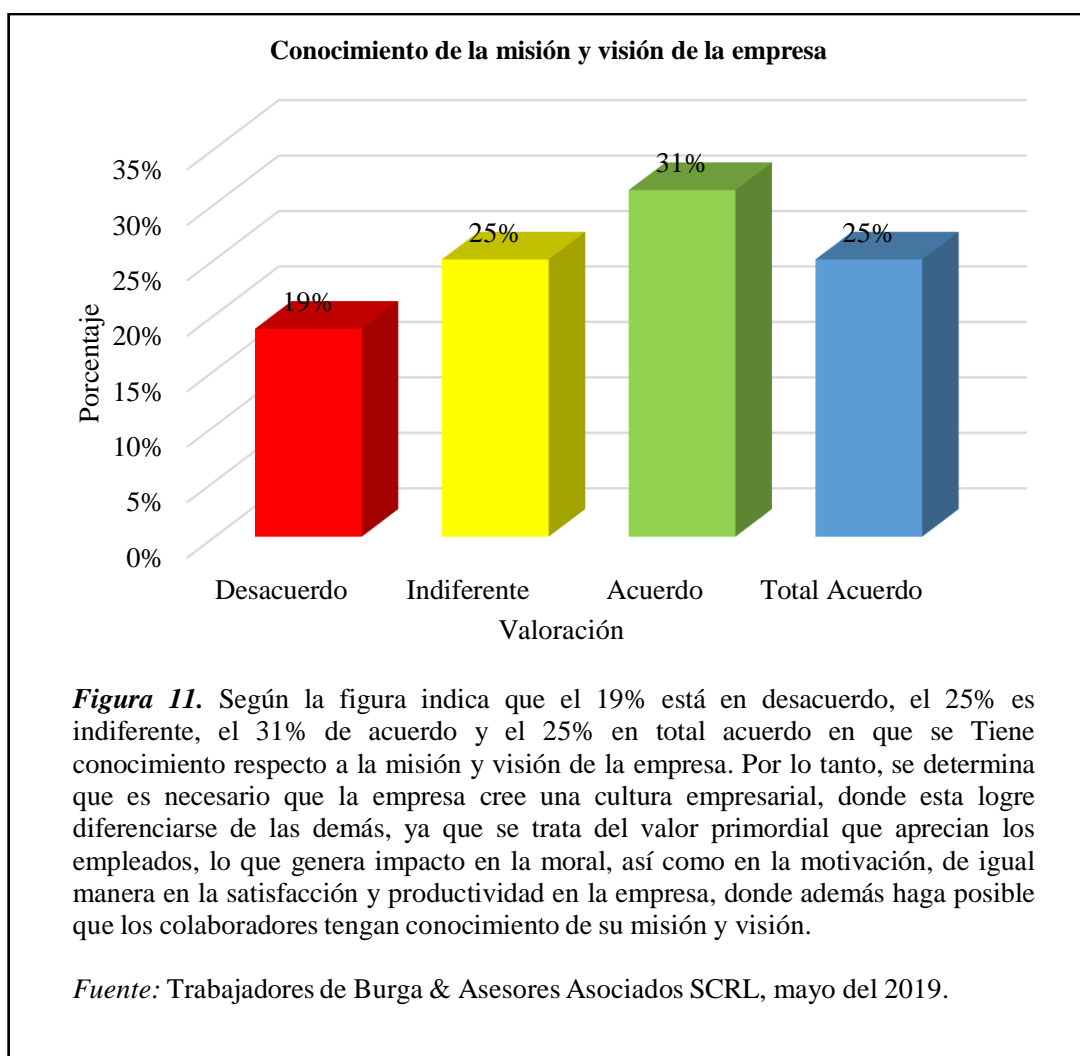


**Tabla 14.**

*Conocimiento de la misión y visión de la empresa*

	n	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	3	19%	18.8	18.8
Indiferente	4	25%	25.0	43.8
Acuerdo	5	31%	31.3	75.0
Total Acuerdo	4	25%	25.0	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

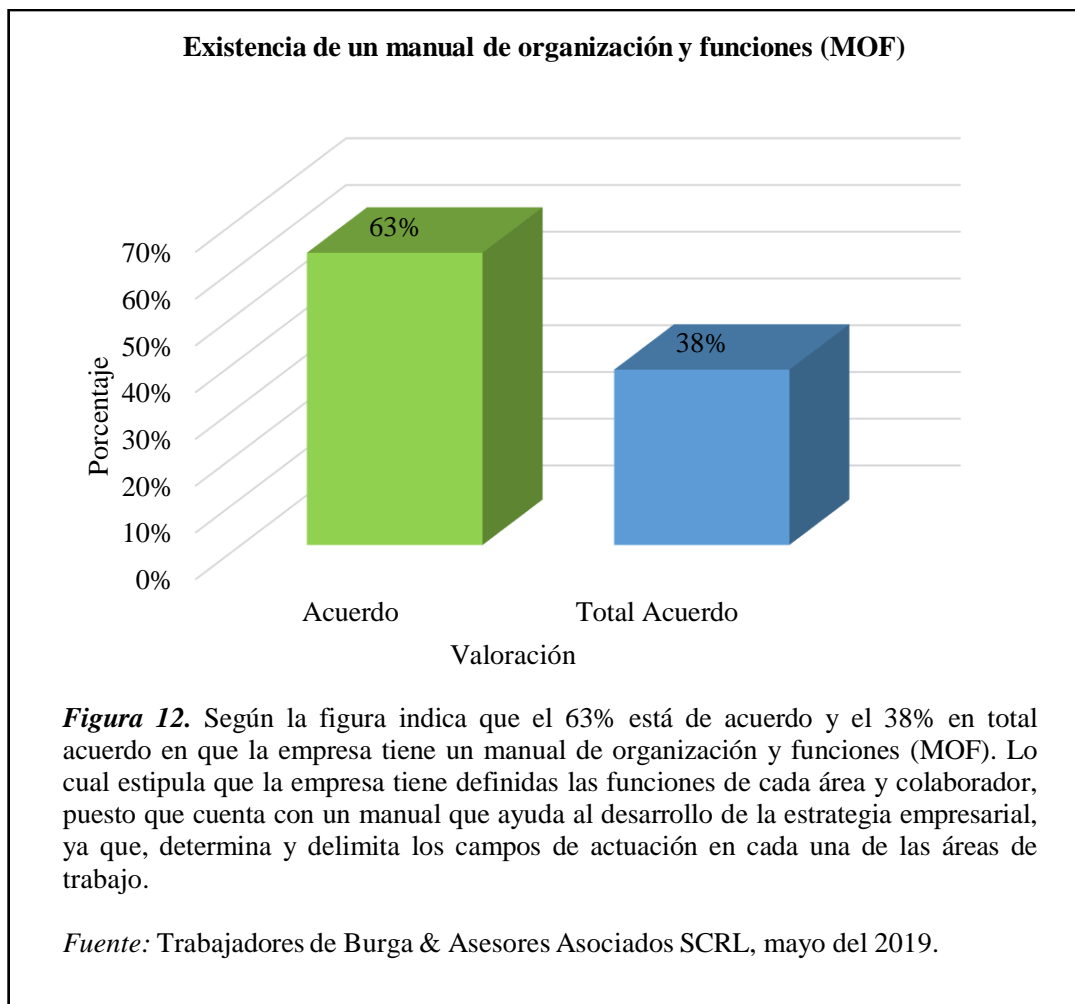


**Tabla 15.**

*Existencia de un manual de organización y funciones (MOF)*

	n	%	% válido	% acumulado
Acuerdo	10	63%	62.5	62.5
Total Acuerdo	6	38%	37.5	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

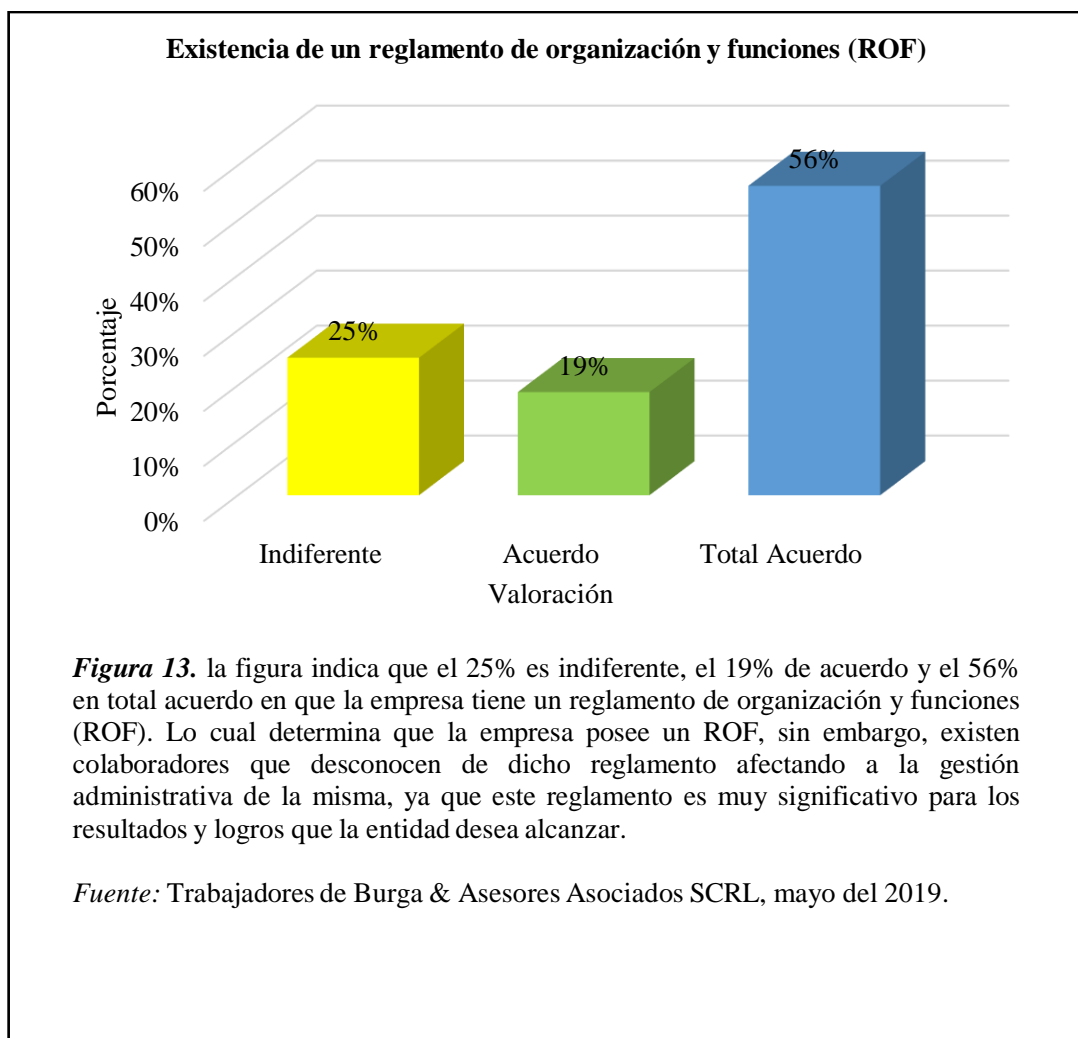


**Tabla 16.**

*Existencia de un reglamento de organización y funciones (ROF)*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	4	25%	25.0	25.0
Acuerdo	3	19%	18.8	43.8
Total Acuerdo	9	56%	56.3	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

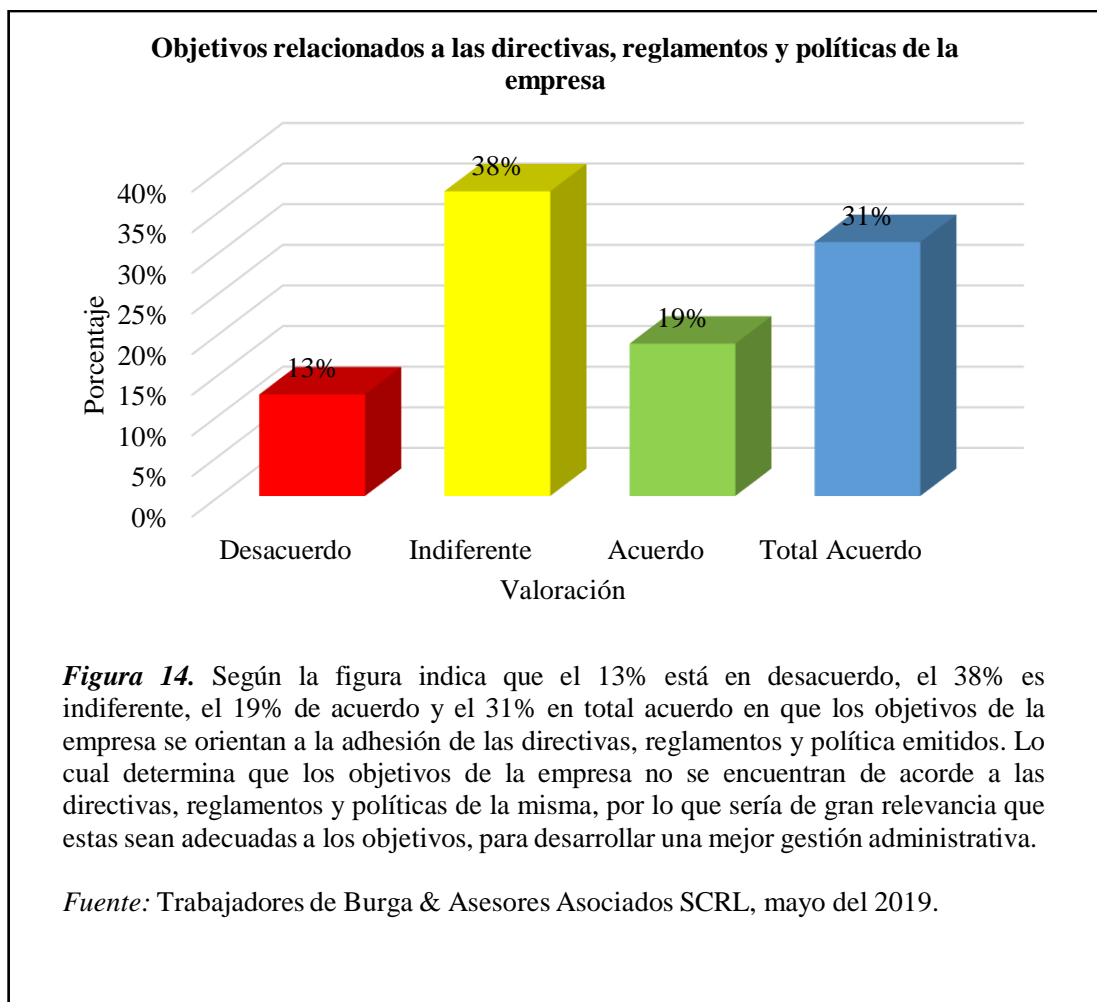


**Tabla 17.**

*Objetivos relacionados a las directivas, reglamentos y políticas de la empresa*

	n	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	2	13%	12.5	12.5
Indiferente	6	38%	37.5	50.0
Acuerdo	3	19%	18.8	68.8
Total Acuerdo	5	31%	31.3	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

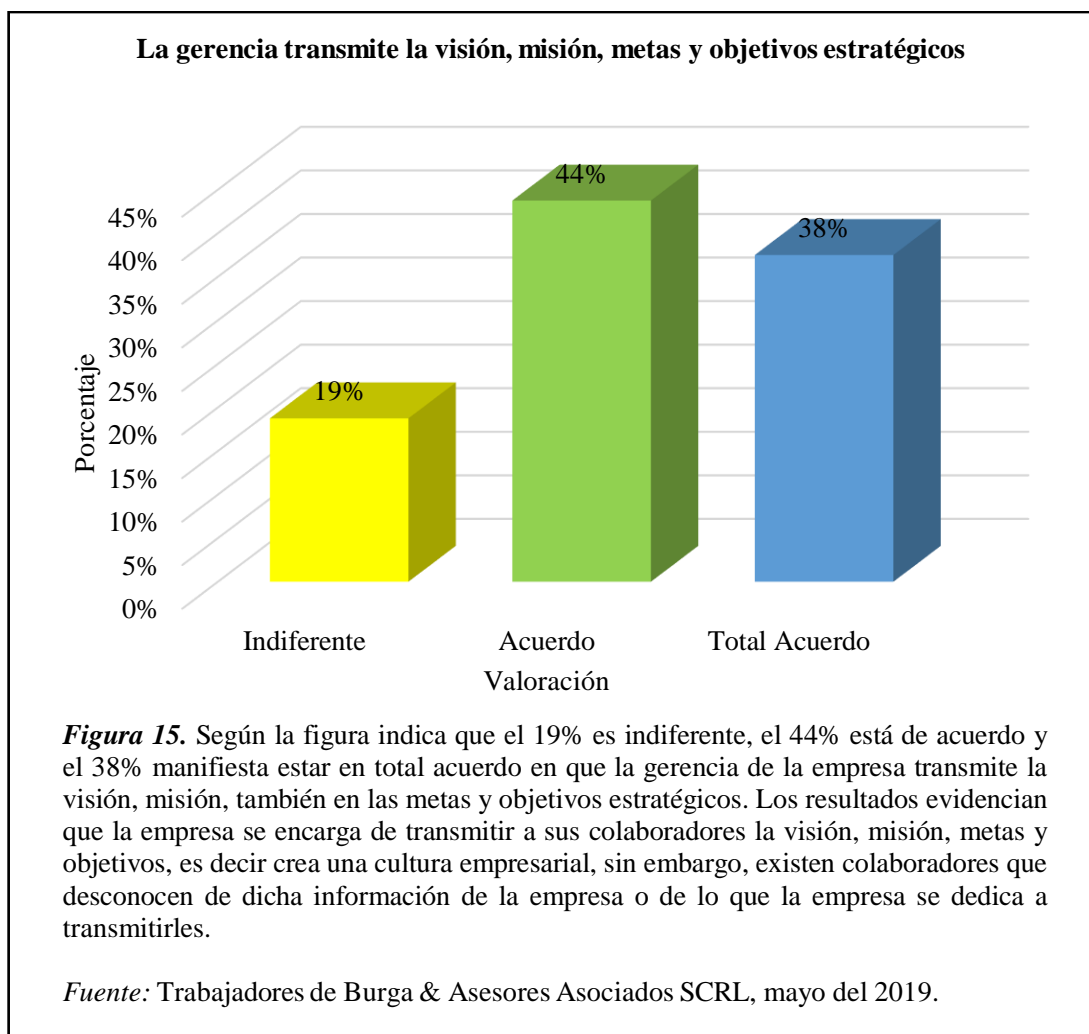


**Tabla 18.**

*La gerencia transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos*

	n	%	% válido	% acumulado
Indiferente	3	19%	18.8	18.8
Acuerdo	7	44%	43.8	62.5
Total Acuerdo	6	38%	37.5	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.

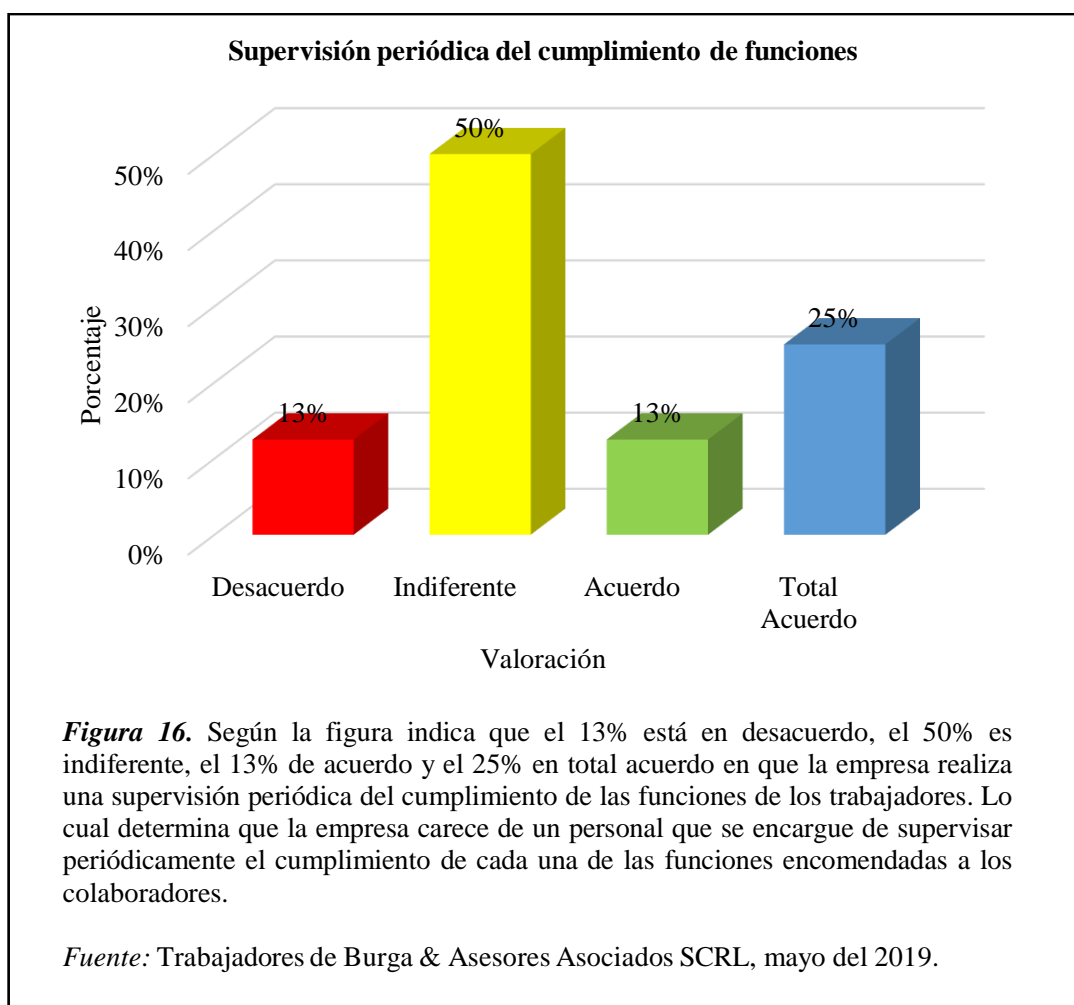


**Tabla 19.**

*Supervisión periódica del cumplimiento de funciones*

	n	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	2	13%	12.5	12.5
Indiferente	8	50%	50.0	62.5
Acuerdo	2	13%	12.5	75.0
Total Acuerdo	4	25%	25.0	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.



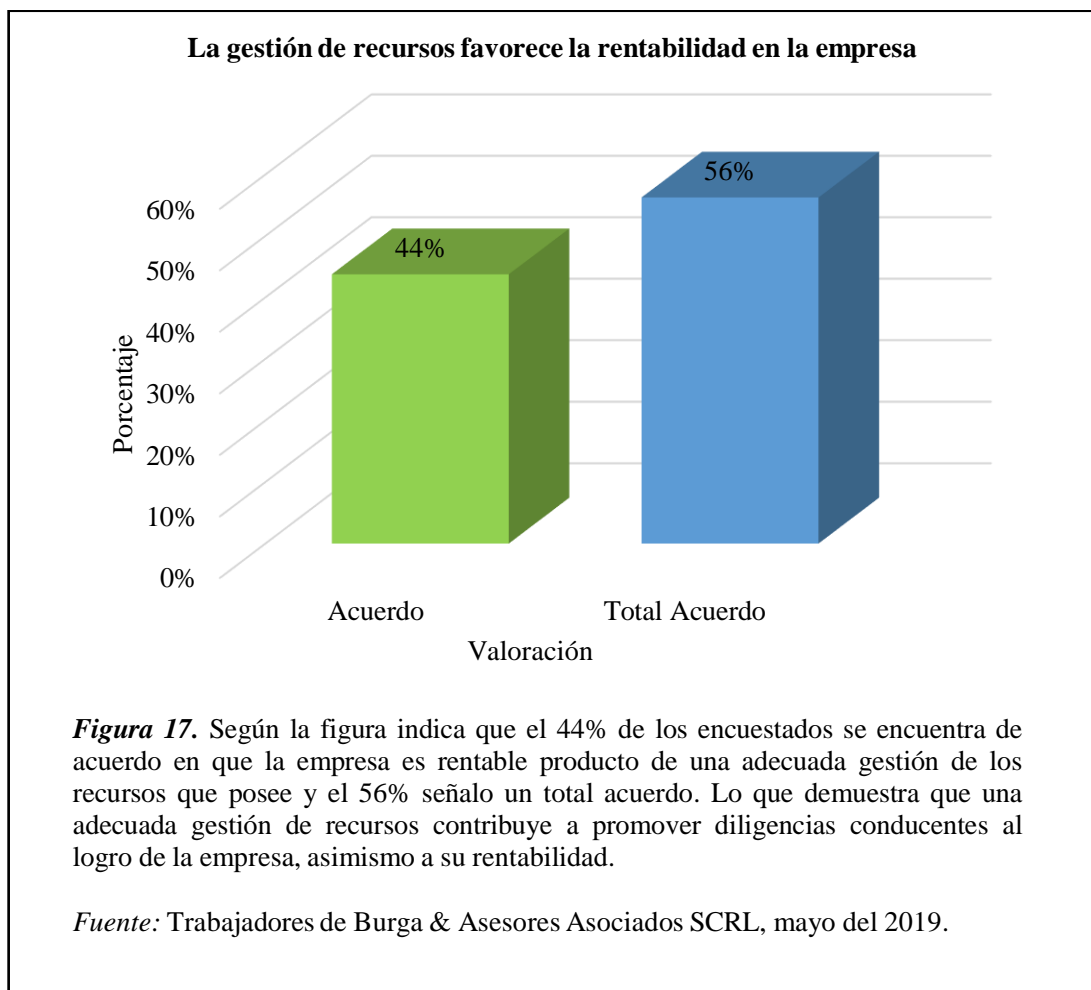


**Tabla 20.**

*La gestión de recursos favorece la rentabilidad en la empresa*

	n	%	% válido	% acumulado
Acuerdo	7	44%	43.8	43.8
Total Acuerdo	9	56%	56.3	100.0
Total	16	100%	100.0	

*Fuente:* Trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL, mayo del 2019.



**Análisis Documental.** Objetivo 2. Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

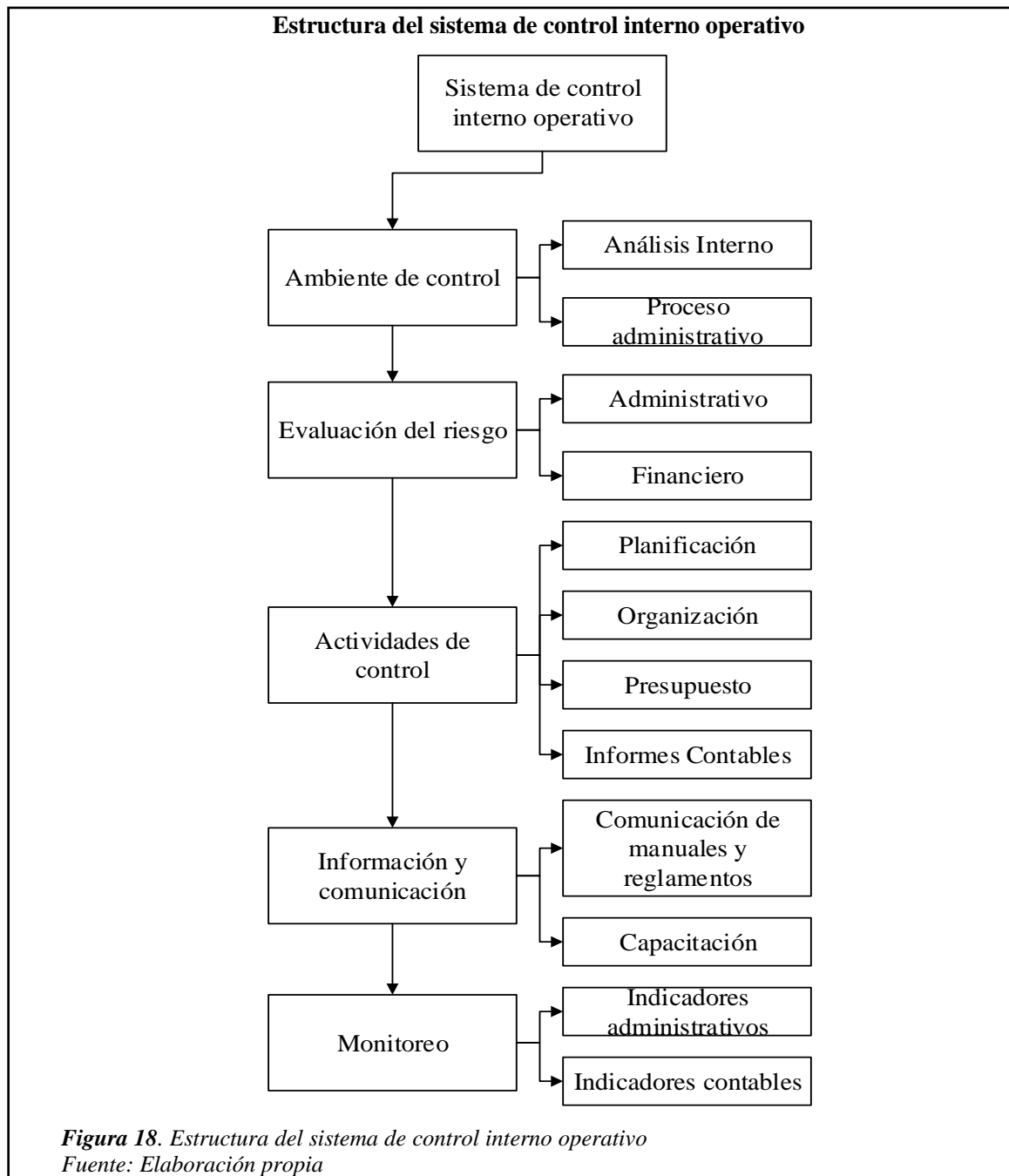
**Tabla 21.**

*Factores influyentes en la gestión administrativa*

<b>Factores</b>	<b>Análisis documental</b>	<b>Análisis personal</b>
<b>Planificación de objetivos</b>	Objetivo: Velar por todos los intereses de la organización y salvaguardar sus activos. <b>(VER ANEXO 5)</b>	De acuerdo a sus resultados la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, si cumple con lo establecido en sus objetivos y metas.
<b>Comunicación de la misión y visión empresarial.</b>	Misión: Somos una empresa consultora y de asesoría que brinda servicios de contabilidad y fiscal de calidad que superen las expectativas de todos nuestros clientes Visión: Ser una empresa vanguardista y moderna que se encuentre comprometida con el cliente brindando servicios profesionales y competitivos. <b>(VER ANEXO 5)</b> Fuente: Plan estratégico Burga & Asesores Asociados SCRL, 2015.	La empresa Burga & Asesores Asociados SCRL. Cuenta con la misión y visión, sin embargo, el 44% de sus colaboradores desconocen de ello, lo que ha generado la poca identificación frente a la empresa.
<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	Fuente: MOF de Burga & Asesores Asociados SCRL, 2015. <b>(VER ANEXO 6)</b>	Consideran que la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, cuenta con un MOF, del cual permite el desarrollo de las estrategias de la empresa y delimitan los campos de impacto.
<b>Reglamento de organización y funciones (ROF)</b>	Fuente: ROF de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, 2015. <b>(VER ANEXO 4)</b>	La empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, cuenta con un ROF, sin embargo, existe colaboradores en un 25% que desconocen de la existencia de este.
<b>Objetivos relacionados a las directivas, reglamentos y políticas de la empresa.</b>	Fuente: ROF de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, 2015. <b>(VER ANEXO 6)</b>	La empresa Burga & Asesores Asociados SCRL en base a sus objetivos, estos no se encuentran relacionados a las directivas, reglamentos y políticas, lo cual impide el desarrollo de una mejor gestión administrativa.
<b>Gerencia transmite visión, misión y objetivos.</b>	Objetivo: Velar por cada uno de los intereses de la empresa y salvaguardar sus activos. Misión: Somos una empresa consultora y de asesoría que brinda servicios de contabilidad y fiscal de calidad que superen las expectativas de todos nuestros clientes Visión: Ser una empresa vanguardista y moderna que se encuentre comprometida con el cliente brindando servicios profesionales y competitivos. Fuente: Plan estratégico Burga & Asesores Asociados SCRL, 2015. <b>(VER ANEXO 8)</b>	Considerablemente, los colaboradores que representa al área de gerencia transmiten la visión y misión de la empresa, ya que en su gran mayoría desconoce de la existencia de estos dos factores, generando poca identificación con su cultura organizacional.

**Objetivo 3. Diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.**

El sistema de control interno operativo para la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, se diseñó con el fin de mejorar la gestión administrativa, luego de la recolección de información se procedió a esquematizar el sistema de control, el cual comprende las etapas de ambiente de control, también de evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.



### **3.2. Discusión de resultados**

Los resultados señalaron que sobre el analizar el sistema operativo de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL con respecto al ambiente de control si se emplea un adecuado funcionamiento se identificó que la mayoría de encuestados se encuentra indiferente y un pequeño porcentaje está en desacuerdo. Así mismo si el personal de la empresa es idóneo para el desarrollo de funciones, se indicó que cerca de la mitad de encuestados afirma que el personal si es idóneo y un reducido porcentaje se muestra indiferente. Con respecto a la evaluación de riesgo, si la empresa evalúa las operaciones para lograr la eficiencia y efectividad, la mayoría de encuestados afirmó sentirse indiferentes al ítem. Así mismo si la empresa suele realizar pruebas que permitan determinar la efectividad de los procedimientos, así como del cumplimiento financiero, se determinó los colaboradores no perciben que los procedimientos sean efectivos. Con respecto a las actividades de control, si la empresa tiene políticas y cuenta con procedimientos que aseguren el cumplimiento de sus actividades, se indicó que la mayoría se encuentra en total acuerdo. Respecto a la información y comunicación, y si la empresa promueve los mecanismos efectivos en base a los objetivos de gestión se indicó más de la mitad de encuestados están en acuerdo. Finalmente, con respecto al monitoreo, si aquellos mecanismos se desarrollan de manera eficiente en la empresa, se identificó que no se realizan mecanismos de control.

Por tal sentido, la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL no han implementado un adecuado ambiente de control, lo cual ha generado cierta disconformidad en el desarrollo de labores de sus colaboradores como también perjudica ciertamente en la práctica de valores y el desarrollo de conductas negativas. Así mismo la empresa no realiza las pruebas necesarias para la evaluación de riesgos con respecto a los procedimientos financieros que pueda ocurrir dentro de la empresa, perjudicando su desarrollo productivo. Además, que la empresa no trabaja de manera efectiva cada uno de sus mecanismos de control ocasionando desperfectos en las actividades laborales de los trabajadores. Estos resultados se asemejan a los autores Guzman y Vera (2016), quienes determinaron la importancia de crear un manual interno en donde se establezcan las funciones y la práctica de valores en la empresa para mejorar los índices de desempeño e identidad organizacional, ya que la empresa contaba con una serie de problemas con respecto al ambiente laboral.

Sobre la identificación de cada uno de los factores que suelen influir en la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, con respecto a la planeación, si los trabajadores tienen conocimiento sobre la misión y visión, se determinó que parte de los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa, sin embargo, aún existe un grupo que desconoce el direccionamiento estratégico de la institución. Con respecto a la organización, si la empresa cuenta con un MOF, más de la mitad de colaboradores afirma que si tiene un manual de funciones. Así mismo si la empresa cuenta con un reglamento, se determinó que, si existe un reglamento, pero su cumplimiento es limitado. Con respecto a la dirección, si los objetivos van de acuerdo a las directivas de la empresa, parte de los colaboradores se mostró de acuerdo y un pequeño porcentaje se mostró en desacuerdo. Con respecto al control, si la empresa realiza supervisiones constantes sobre el cumplimiento de actividades, más de la mitad de encuestados indicaron que no se realizan supervisiones periódicas.

Por lo tanto, la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL en función a la gestión administrativa, se pudo determinar que algunos de sus colaboradores presentan poco conocimiento con respecto a la misión y visión de la empresa, y esto debido a que poseen un ROF (Reglamento de Organización de Funciones), pero no se aplica en la entidad creando un desorden en las actividades laborales de acuerdo a las áreas establecidas en las empresas, y también que los objetivos de la empresas no se encuentran alineadas para el desarrollo organizacional. Estos resultados se asemejan al autor Tello (2014), quien manifiesta en su estudio la importancia de contar con un reglamento de funciones, debido a que influencia de alguna manera al desarrollo de actividades en los colaboradores, de esta manera beneficiara a la gestión administrativa de las empresas.

Sobre diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, se determinó que en base a la problemática que se encuentra la empresa, el sistema debe basarse en mejorar el ambiente de control prevaleciendo la identidad de la marca, resaltando el conocimiento sobre la misión y visión de la empresa, y sobre todo la práctica de valores éticos y el comportamiento de sus colaboradores, de esta manera aplicar métodos en base a la evaluación de riesgo que permita medir y manejar ciertas situaciones complejas que puedan suscitar en las actividades laborales.

### **3.3. Aporte científico**

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL.**

### **3.3.1. Introducción**

En toda empresa se tiene que minimizar los riesgos que se puede genera en diferentes situaciones, ya sea estos, legales, estratégicos, crediticios, tecnológicos, entre otros, que de todas maneras se tiene que considerar que los riesgos tienen que ser gestionados, en este caso, el control interno tiene un papel importante en las empresas, ya que debe formar parte de un plan organizado para hacer que la gestión administrativa sea más eficiente, así como en el uso de recursos de la empresa y minimizar cualquier tipo de riesgo que pueda presentarse.

Es así, que el control interno puede contribuir en gran medida a la seguridad del sistema contable en una empresa, así como a que en esta se pueda lograr los objetivos que se han propuesto haciendo el uso más óptimo de los recursos con los que cuenta. De esta manera es posible identificar cualquier irregularidad que se presente o a malos elementos que puede estar conformando la organización y así poder tomar decisiones al respecto con la finalidad de mejorar su situación y lograr los mayores niveles de rentabilidad para la empresa.

En este sentido, el control interno busca lograr la seguridad de los procesos para lograr la eficiencia en la empresa, por lo que esta debe tener una visión integral de todo control en cada área de la organización, de esta manera la gestión administrativa será más eficiente, así como el uso de todos los recursos de la empresa.

### **3.3.2. Fundamentación**

El control interno en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, debe establecerse como parte de los objetivos de la empresa, donde se especifique las funciones que debe cumplir cada trabajador, así como los procedimientos que deben seguir en el desarrollo del trabajo optimizando el uso de recursos y haciendo que la gestión administrativa se desarrolle con eficiencia, todo debidamente coordinado y ordenado de tal forma que pueda ser posible: lograr tener la información de la empresa y que esta sea confiable, cuidar y salvaguardar los bienes de la empresa, hacer cumplir las normas, etc.

## Teoría del sistema de control interno

Barboza (2018) asevera que la evaluación del riesgo incluye los peligros que se presentan en la empresa durante el manejo de sus operaciones; además. Incluye las situaciones externas, internas y eventos que puedan perjudicar la capacidad de lograr los objetivos y metas organizacionales. A pesar que el sistema de control interno operativo reduce el impacto que generan las amenazas del mercado, no existe una forma de garantice en su totalidad erradicar los peligros presentes en el ciclo empresarial. Todas las empresas independientemente de su tamaño, sector o estructura tienen riesgos en sus diversos niveles, por ello la evaluación y control permanente es fundamental para reducir el impacto de estos en el desarrollo empresarial.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo general**

Mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL mediante un sistema de control interno operativo.

#### **Objetivos específicos**

Establecer los componentes del sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

Diseñar las consideraciones generales en cada componente del sistema de control interno operativo en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

Establecer las acciones a realizar por cada componente del sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.

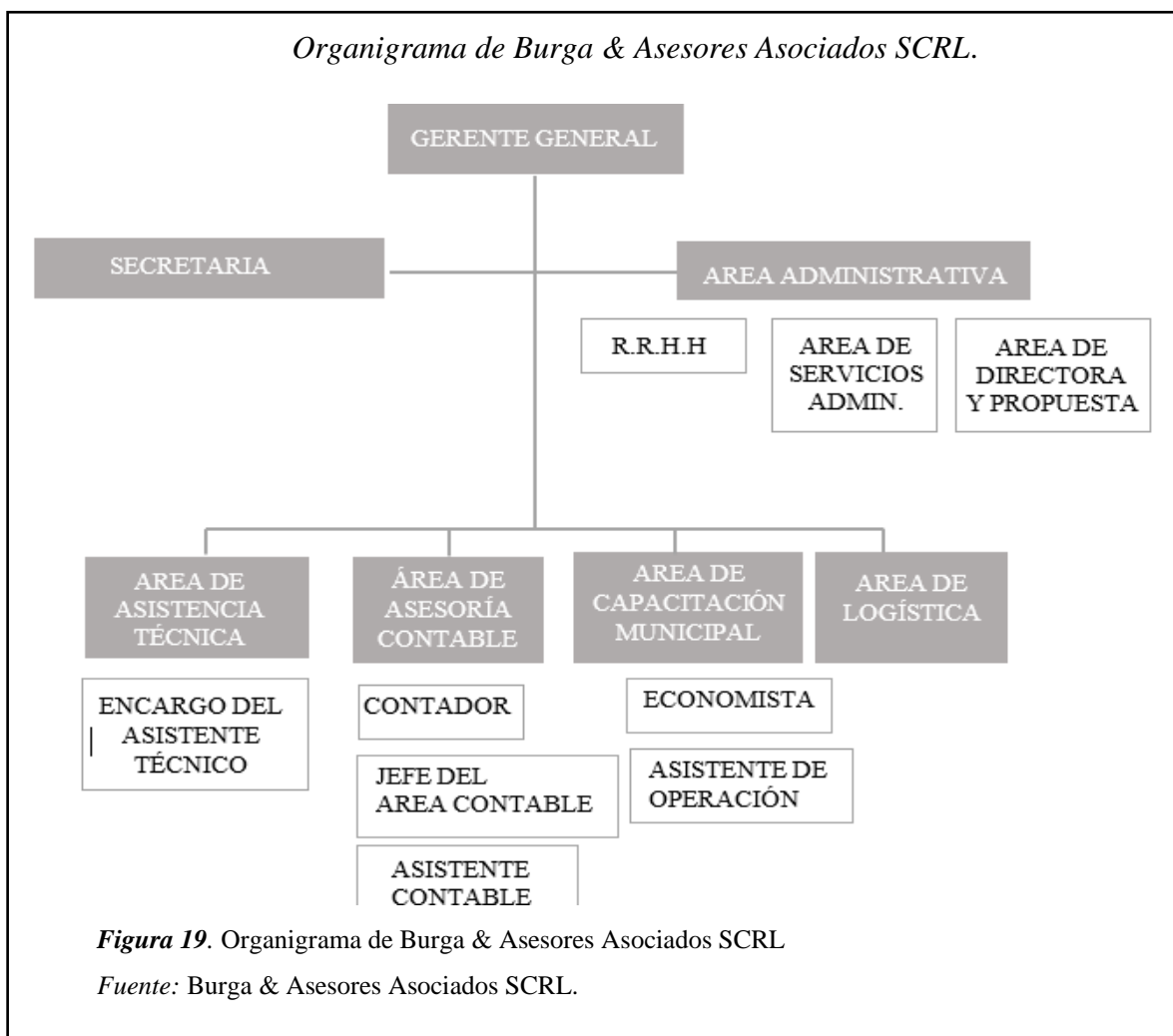
### **3.3.3. Generalidades de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL**

#### **Misión**

Somos una empresa consultora y de asesoría que brinda servicios de contabilidad y fiscal de calidad que superen las expectativas de todos nuestros clientes.

## Visión

Ser una empresa vanguardista y moderna que se encuentre comprometida con el cliente brindando servicios profesionales y competitivos.



## Descripción del servicio que ofrece

La empresa Burga y Asesores Asociados SCRL, cuenta con el RUC 20487869792, fue fundada el primero de diciembre del 2012, cuenta con de 16 trabajadores.

Es una entidad que brinda servicios de; Asesoramiento contable, Consultoría, Asistencia Técnica y Capacitación Municipal, con un grupo de profesionales de amplia experiencia y colaboradores apoyando al desarrollo de la empresa.



### **3.3.4. Desarrollo de la propuesta**

#### **3.3.4.1. Análisis situacional**

##### **Fortalezas**

F1: Experiencia en el mercado

F2: Buen servicio al cliente

F3: Estabilidad en los puestos de trabajo

F4: Mercado objetivo definido

##### **Debilidades**

D1: Deficiente gestión administrativa

D2: Carece de un sistema de control operativo

D3: Falta de políticas de control

D4: Deficiente control contable

D5: Inadecuado flujo de comunicación

##### **Oportunidades**

O1: Nuevas herramientas de control contable y administrativo

O2: Preferencia de las empresas por tercerizar su contabilidad

O3: Nuevos negocios que requieren asesoría contable

O4: Tecnología que agiliza el control de la información contable

##### **Amenazas**

A1: Mala información de la administración pública al hacer ver la contabilidad como un proceso fácil

A2: Guerra de precios

A3: Nuevas normas del sistema contable y tributario

A4: Incremento del número de competidores

### 3.3.4.2. Matriz FODA

**Tabla 22.**  
*Matriz FODA*

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<p>O1: Nuevas herramientas de control contable y administrativo</p> <p>O2: Preferencia de las empresas por tercerizar su contabilidad</p> <p>O3: Nuevos negocios que requieren asesoría contable</p> <p>O4: Tecnología que agiliza el control de la información contable</p>	<p>A1: Mala información de la administración pública al hacer ver la contabilidad como un proceso fácil</p> <p>A2: Guerra de precios</p> <p>A3: Nuevas normas del sistema contable y tributario</p> <p>A4: Incremento del número de competidores</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia FA</b>
<p>F1: Experiencia en el mercado</p> <p>F2: Buen servicio al cliente</p> <p>F3: Estabilidad en los puestos de trabajo</p> <p>F4: Mercado objetivo definido</p>	<p>E1: Diseñar políticas que estimulen e influyeran la actividad del personal administrativo respecto a sus actividades de control. (F3, F4, O2, O3)</p>	<p>E3: Mejorar el flujo de información y la comunicación entre las áreas. (F3, F2, A2, A3)</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategia DO</b>	<b>Estrategia DA</b>
<p>D1: Deficiente gestión administrativa</p> <p>D2: Carece de un sistema de control operativo</p> <p>D3: Falta de políticas de control</p> <p>D4: Deficiente control contable</p> <p>D5: Inadecuado flujo de comunicación</p>	<p>E2: Definir la línea de mando y la extensión de control en la empresa. (D1, D2, D4, O4, O1)</p>	<p>E4: Definir indicadores de control y supervisión para la gestión administrativa y contable. (D1, D1, D4, A4)</p>

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3.5. Desarrollo del sistema de control operativo

#### 3.3.5.1. Componente: Ambiente de control

**Estrategia 1: Diseñar políticas que estimulen e influyen la actividad del personal administrativo respecto a sus actividades de control.**

Un organigrama es de gran importancia para establecer la estructura de una organización. En este sentido, el control del cumplimiento de funciones, quienes dirigen la empresa podrán optar por medidas que se considere más adecuadas para la vigilancia y el control de los trabajadores.

#### Tabla 23.

*Desarrollo del componente: Ambiente de control*

<b>Propuesta para el componente: ambiente de control</b>
<b>Consideraciones</b>
<b>- Estructura organizacional</b> Se tiene que realizar un organigrama interno, donde se pueda ver de manera ordenada las áreas fundamentales de la organización.
<b>- Relaciones de autoridad y responsabilidad de los trabajadores</b> Es necesario que se den charlas que puedan sensibilizar a cada uno de los trabajadores de Burga & Asesores Asociados SCRL para que así se muestre un mayor compromiso para que se realice con eficiencia todas sus actividades.
<b>- Reglamento Interno de la empresa</b> Se tiene que implementar el Reglamento Interno de trabajo, con la finalidad de poder generar confianza, también para contar con un marco de reglas de conducta, así como para lograr la regulación de aspectos tales como horarios de trabajo, el registro de la asistencia, los aspectos relacionados a la jornada de trabajo, el ambiente de trabajo, así como las medidas disciplinarias, entre otros.
<b>- Personal con funciones específicas.</b> Se debe implementar el MOF con el propósito de señalar las funciones en cada área de trabajo, de esta manera se podrá establecer las actividades y responsabilidades de cada uno de los cargos.
<b>- Adhesión a las políticas gerenciales</b> Es necesario hacer un resumen de las políticas de la empresa con la finalidad de poder unificar, así como de lograr direccionar el esfuerzo y desarrollo de la empresa.

*Fuente: Elaboración propia*

Debido a que el efectivo es el activo más líquido, se requiere contar con un sistema de control que permita prevenir cualquier tipo de irregularidades, de tal manera que se

impida que los trabajadores puedan hacer uso del dinero de la empresa para su uso personal.

Es de importancia que exista un control interno sobre esta cuenta, debido a que representan los pagos en efectivos, y cheques que están relacionados con las ventas, la cobranza y los pagos, es por eso que el propósito de la auditoria es determinar la naturaleza, así como determinar el alcance y la oportunidad de los procedimientos que se realizan en la auditoria para poder indicar a las compañías y aconsejar si están llevando bien sus procesos de control interno o en caso de que exista fraude o error.

**Tabla 24.**

*Control del efectivo y equivalente de efectivo*

---

**Control del efectivo y equivalente de efectivo**

---

- Se tiene que hacer una revisión de los documentos y comprobantes de todas las ventas, así como las compras, mismas que tienen que cumplir con todos los requisitos que les permita ser considerados en contabilidad de tal manera que se pueda tener un orden cronológico para que no se afecte los registros.
- Todo depósito y abono que se realice a la cuenta corriente de la empresa se debe realizar solamente con actividades que se encuentren relacionados con la actividad de negocio, además se tiene que realizar una revisión diaria de todos los movimientos en la Cuenta.
- Se requiere asegurar que las facturas de gastos se encuentren firmados y pagados.
- Es necesario realizar arqueos de caja de manera continua.
- Se debe dar de conocimiento sobre cualquier dificultad respecto a manejo del efectivo.
- Determinar si se aplican normas de control en este rubro.

---

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 25.***Acciones de la estrategia 1. Componente - Ambiente de control*

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Estrategia 1: Diseñar políticas que estimulen e influencien la actividad del personal administrativo respecto a sus actividades de control	Crear políticas que definan la actividad del personal administrativo con el fin de optimizar el desempeño y control.	Documentar la estructura organizacional de la empresa	Asesor Contable	S/ 100.00
		Dictar una charla a los trabajadores en temas de compromiso laboral y eficiencia personal	Capacitador externo (2 horas)	S/ 300.00
		Incluir en el reglamento interno de trabajo políticas de conducta, horarios, control, clima laboral y medidas disciplinarias.	Asesor Contable	S/ 100.00
		<b>TOTAL</b>		<b>S/500.00</b>

*Fuente: Elaboración propia***3.3.5.2. Componente: Actividades de control****Estrategia 2: Definir la línea de mando y la extensión de control en la empresa.**

Luego que se haya identificado y evaluado los riesgos se puede definir las actividades de control con el propósito de reducir la probabilidad de ocurrencia o de cualquier efecto negativo que se pueda tener.

**Tabla 26.***Desarrollo del componente: Actividades de control***COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL****Cumplimiento de políticas del personal contable**

En Burga & Asesores Asociados SCRL, se tiene que garantizar el cumplimiento de las políticas de tal manera que toda operación pueda ser desarrollado con orden, así como con eficiencia y eficacia, siendo una de las prioridades la parte administrativa como:

- La formalidad en la que se realizan los contratos.
- Apego de las políticas empresariales.
- Desarrollo de programas de entrenamiento al trabajador.
- Realizar un control y supervisión en las operaciones.

### Control Contable

Se tiene que establecer por medio de procedimientos diversos el lograr salvaguardar los activos de la empresa, así como la confiabilidad de los registros financieros, teniendo control es aspectos como:

- El registro e identificación de todas las transacciones
- Presentar de forma ordenada el registro de las cuentas.

Es importante, que todo el trabajador de Burga & Asesores Asociados SCRL pueda considerar las implicancias, así como las repercusiones de sus acciones respecto a sus funciones.

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 27.**

*Acciones de la estrategia 2. Componente - Actividades de control*

Estrategia	Táctica	Acciones	Responsable	Costo
		Garantizar el cumplimiento de las políticas y manuales de funciones.	Administrador y jefe de equipo operativo	S/ 100.00
Estrategia 2: Definir la línea de mando y la extensión de control en la empresa	Establecer un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional.	Formalizar los contratos que la empresa realiza y Realizar actividades de integración para premiar y reconocer el esfuerzo del personal.	Asesores contables  Administrador y jefe de equipo operativo	S/ 100.00  S/500 Trimestral
		Realizar un control de toda la información registrada organizada por empresa	Asesores contables	S/ 200.00
		<b>TOTAL</b>		<b>S/900.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.3.5.3. Componente: Información y comunicación

#### **Estrategia 3: Mejorar el flujo de información y la comunicación entre las áreas**

Considerar a la comunicación asertiva, es considerar una estrategia de gran importancia para una organización, esto debido a que de ella depende que se dé un buen desarrollo y satisfacción con la empresa.

#### **Tabla 28.**

*Desarrollo del componente: Información y comunicación*

---

### **COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

---

**OBJETIVO:** Es lograr asegurar que toda información y comunicación sea efectiva en las diferentes áreas de la empresa.

#### **Flujo de Información**

Se tiene que asegurar que el flujo informativo debe influenciar en la toma de decisiones de la Gerencia, ya que se trata de un aspecto fundamental para lograr controlar las operaciones, razón por la cual se propone:

- Hacer de conocimiento del Gerente la situación financiera de manera mensual.
- Realizar reportes de manera diaria para el área contable sobre ventas al contado y al crédito.
- Realizar un mantenimiento de manera trimestral del hardware para proteger la información.
- Realizar un informe sobre el cumplimiento y desempeño de los trabajadores.

#### **Comunicación eficaz para la información**

Para que Burga & Asesores Asociados SCRL pueda cumplir con la comunicación eficaz se recomienda realizar lo siguiente.

- Tener que efectuar acuerdos de directorio de manera trimestral.
- Realizar las políticas por área.
- Realizar reuniones de manera mensual con trabajadores de las diferentes áreas.
- Presentación de informes que se encuentren coordinados entre las áreas.

---

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 29.***Acciones de la estrategia 3. Componente - Información y comunicación*

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Estrategia 3: Mejorar el flujo de información y la comunicación entre las áreas	Eliminar las barreras de comunicación entre personal y optimizar el flujo de información entre las áreas	Incluir en las políticas de control la revisión periódica de los reportes contables de las empresas que contrataron el servicio	Asesor Contable	S/200.00
		Dar mantenimiento trimestral al hardware de la empresa	Ing. de Sistemas	S/300.00
		Programar reuniones mensuales con el personal de todas las áreas para intercambiar información	Administrador y jefe de equipo operativo	S/200.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/700.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia**3.3.5.4. Componente: Supervisión y monitoreo**

**Estrategia 4: Definir indicadores de control y supervisión para la gestión administrativa y contable.**

Para que el control se dé eficientemente es necesario delegar una serie de actividades, donde se tiene que descentralizar una serie de decisiones, es así que se podrá definir una serie de objetivos, así como los estándares que se tienen que considerar para los resultados. Bajo este contexto, la contabilidad de gestión resulta ser fundamental para que se pueda lograr con eficiencia los objetivos.



**Tabla 30.***Desarrollo del componente: Supervisión y monitoreo***COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO****Control Interno**

Al realizar la supervisión se tiene que tener en cuenta que esta tiene que estar a cargo de los servicios de un técnico profesional independiente, siendo la persona que tendrá a cargo las actividades de verificar la vigencia, así como de supervisar la calidad y efectividad del sistema de control interno para lo que sus funciones serían las siguientes:

- a) Realizar informes de auditoría interna cada trimestre, en la que se tenga que identificar las deficiencias contables.
- b) Realizar una supervisión del desarrollo de funciones de todas las áreas con aspectos contables.
- c) Hacer el monitorio de los procedimientos contables para que estos se realicen de manera eficiente.
- d) Hacer la evaluación de las diferentes áreas, sobre todo las de mayor riesgo.
- e) Emitir informes donde se observe las deficiencias para los ajustes contables.

Los resultados que se tengan de la supervisión, así como del monitoreo tienen que ser informados al gerente general de la empresa.

*Fuente: Elaboración propia***Tabla 31.***Acciones de la estrategia 4. Componente - Supervisión y monitoreo*

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Estrategia 4: Definir indicadores de control y supervisión para la gestión administrativa y contable	Asegurar que el control interno de la gestión administrativa funcione adecuadamente	Emitir los informes de auditoría interna de manera trimestral, donde se identifique las deficiencias contables.	Auditor Contable externo	S/200.00
		Realizar la supervisión de las funciones en las áreas de la empresa.	Jefe de equipo operativo	S/100.00
		Documentar los reportes de las incidencias que se presentan en la gestión administrativa	Jefe de equipo operativo	S/100.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/400.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3.6. Plan de acción

**Tabla 32.**

*Plan de acción de la propuesta*

<b>Estrategias</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Acciones</b>	<b>Resultados</b>	<b>Métrica</b>
Estrategia 1: Diseñar políticas que estimulen e influencien la actividad del personal administrativo respecto a sus actividades de control	Crear políticas que definan la actividad del personal administrativo con el fin de optimizar el desempeño y control.	Documentar la estructura organizacional de la empresa	Formalización del organigrama	Nivel de conocimiento de las líneas de mando
		Dictar una charla a los trabajadores en temas de compromiso laboral y eficiencia personal	Mejora del compromiso laboral y desempeño laboral	Porcentaje de metas cumplidas
		Incluir en el reglamento interno de trabajo políticas de conducta, horarios, control, clima laboral y medidas disciplinarias.	Reducción de los conflictos laborales y mejora de la eficiencia personal	Número de incidencias en el trabajo
Estrategia 2: Definir la línea de mando y la extensión de control en la empresa	Establecer un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional.	Garantizar el cumplimiento de las políticas y manuales de funciones.	Mayor desempeño laboral	Nivel de cumplimiento de funciones
		Formalizar los contratos que la empresa realiza	Control y orden de los clientes	Número de contratos formalizados
		Realizar actividades de integración para premiar y reconocer el esfuerzo del personal.	Mayor sentido de pertenencia del colaborador	Nivel de competencias individuales
Estrategia 3: Mejorar el flujo de	Eliminar las barreras de comunicación	Realizar un control de toda la información registrada organizada por empresa	Aumento del control de la información	Nivel de eficiencia del trabajo de control de información
		Incluir en las políticas de control la revisión periódica de los reportes	Mayor trabajo en equipo y flujo de	Nivel de motivación y nivel de

información y la comunicación entre las áreas	entre personal optimizar el flujo de información entre las áreas	el y empresas contrataron el servicio de	contables de las que	información	satisfacción
Estrategia 4: Definir indicadores de control y supervisión para la gestión administrativa y contable	Asegurar que el control interno de la gestión administrativa funcione adecuadamente	Dar mantenimiento trimestral al hardware de la empresa		Eficiencia del control de la información	Reporte de incidencias en el hardware
		Programar reuniones mensuales con el personal de todas las áreas para intercambiar información		Mayor flujo de información entre las áreas	Número de reuniones realizadas
		Emitir informes de auditoría interna trimestralmente, señalando deficiencias contables		Reducción de las incidencias en la gestión administrativa	Nivel de captación de nuevos clientes
		Supervisar el desarrollo de funciones de las diferentes áreas		Mayor control de las funciones de las áreas	Nivel de cumplimiento de funciones
		Documentar los reportes de las incidencias que se presentan en la gestión administrativa		Mejor control de la gestión administrativa y contable	Nivel de cumplimiento de los procesos de la gestión

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3.7. Cronograma y presupuesto de la propuesta

**Tabla 33.**

*Cronograma y presupuesto de la propuesta*

Descripción	Acciones	Meses												Responsable	Costo	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Estrategia 1: Diseñar políticas que estimulen e influencien la actividad personal administrativo respecto a sus actividades de control	Documentar la estructura organizacional de la empresa	■													Asesor Contable	S/ 100.00
	Dictar una charla a los trabajadores en temas de compromiso laboral y eficiencia personal		■					■							Capacitador externo (2 horas)	S/ 300.00
	Incluir en el reglamento interno de trabajo políticas de conducta, horarios, control, clima laboral y medidas disciplinarias.	■													Asesor Contable	S/ 100.00
	Garantizar que se cumplan las políticas y manuales de funciones.	■													Administrador y jefe de equipo operativo	S/ 100.00
Estrategia 2: Definir la línea de mando y la extensión de control en la empresa	Formalizar los contratos que la empresa realiza en cada mes	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Asesores contables	S/ 100.00	
	Realizar actividades de integración para premiar y reconocer el esfuerzo del personal.				■			■			■			Administrador y jefe de equipo operativo	S/500 Trimestral	
	Realizar un control de toda la información registrada organizada por empresa						■					■		Asesores contables	S/ 200.00	
Estrategia 3: Mejorar el flujo de	Incluir en las políticas de control la revisión periódica de los reportes	■												Asesor Contable	S/200.00	

información y la comunicación entre las áreas	contables de las empresas que contrataron el servicio		Ing. Sistemas	S/300.00
	Dar mantenimiento trimestral al hardware de la empresa		Administrador y jefe de equipo operativo	S/200.00
	Realizar reuniones de manera mensual con los trabajadores de todas las áreas.		Auditor Contable externo	S/200.00
Estrategia 4: Definir indicadores de control y supervisión para la gestión administrativa y contable	Realizar informes de auditoría interna de manera trimestral, identificando las deficiencias contables		Jefe de equipo operativo	S/100.00
	Realizar la supervisión del desarrollo de funciones de las diferentes áreas		Jefe de equipo operativo	S/100.00
	Documentar los reportes de las incidencias que se presentan en la gestión administrativa			

Fuente: Elaboración propia

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Sobre el analizar el sistema operativo de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL se ha determinado que se carece de un adecuado ambiente de control, lo cual ha generado cierta disconformidad en el desarrollo de labores de sus colaboradores como también perjudica ciertamente en la práctica de valores y el desarrollo de conductas negativas en los colaboradores. Asimismo, no se realiza las pruebas necesarias para la evaluación de riesgos con respecto a los procedimientos financieros de la empresa, perjudicando su desarrollo productivo. Finalmente, la empresa no trabaja de manera efectiva cada uno de sus mecanismos de control ocasionando desperfectos en las actividades laborales de los trabajadores.

Los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, son los siguientes: algunos colaboradores presentan poco conocimiento respecto a la misión y visión debido a que cuenta con un ROF (Reglamento de Organización de Funciones) pero no se aplica dentro de la entidad, lo que genera desorden en las actividades laborales de acuerdo a las áreas establecidas en la empresa, y también que los objetivos de la empresa no se encuentran alineadas para el desarrollo organizacional.

El diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, se ha basado en mejorar el ambiente de control lo que va a prevalecer la identidad de la marca, el conocimiento sobre la misión y visión de la empresa, y sobre todo, la práctica de valores éticos y el comportamiento de sus colaboradores, de esta manera se podrá aplicar métodos en base a la evaluación de riesgo que permita medir y manejar ciertas situaciones complejas que puedan suscitar en las actividades laborales.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a los propietarios de Burga & Asesores Asociados SCRL considerar la información obtenida en la investigación para establecer acciones de mejora respecto a la disconformidad de los trabajadores para evitar conductas negativas en la empresa, además, es necesario realizar evaluaciones de riesgo de manera frecuente sobre los procedimientos financieros de la empresa, por lo que el control interno es muy importante como una medida de control eficiente.

Se recomienda al Gerente de Burga & Asesores Asociados SCRL tomar en cuenta acciones que mejoren la gestión administrativa de la empresa, en este caso, se plantea como aporte una propuesta de control interno diseñada para mejorar la problemática de la empresa.

Se recomienda a las personas que estarían involucradas en la implementación de la propuesta establecida en la investigación realizar un seguimiento de la misma, de tal manera que se pueda garantizar los resultados en la entidad y el control interno pueda favorecer la gestión administrativa en Burga & Asesores Asociados SCRL.

## REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la librería y papelería Aguilar de la ciudad de Loja, Provincia de Loja, periodo 2015. Tesis de pregrado.* <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/6290/1/82T00708.pdf>
- Bachenheimer , H. (2016). *Definicion de términos: Administración de empresas.* [http://drupal.puj.edu.co/files/OI118\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf)
- Balla, I., & López, K. (2018). *El control interno en la gestión administrativa de las Empresas del Ecuador. Tesis de pregrado.* <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Barboza, G. (2018). *Fundamentos de Auditoria.* México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Bardales, E. (2017). *Robo de activos y corrupción son actos de fraude que más afectan a empresas.* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/kpmg-robo-activos-corrupcion-son-actos-fraude-afectan-empresas-73940>
- Barquero, M. (2016). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica.* Barcelona – España.: 1era. Edición. PROFIT Editorial.
- Cadillo , E. (2017). “*Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*”. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo\\_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caldas, M., & Carrión, R. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora.* Madrid: Ediciones Editex.
- Calle, J. (2018). *Conozca los componentes del control interno de una empresa.* Riesgo cero: <https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>



- Camacho, W., & Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. Ecuador.: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cansino, O. (2017). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima: Ediciones IICO.
- Castillo, I. (2017). *Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Huambos, 2015. Tesis de pregrado*. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3608/ALARCON%20ALVAREZ%20IRIS%20ESMILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronado, R., & Medina , S. (2016). “*Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la empresa Earthcom EIRL, Chiclayo – 2016.*” . <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4276/Coronado%20Valdera%20%20Medina%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dalguerre, Z. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Cevive E.I.R.L. de Huaraz - 2017. Tesis de pregrado*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13401?show=full>
- De La Guerra, L. (2016). *Sistema de Control Interno. Sao Paulo* (5ta ed.). Madrid: ECOE Ediciones.
- Delgado, N. (2017). *Los 8riesgos a los que estarán expuestos las empresas el 2016*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/8-riesgos-estaran-expuestos-empresas-2016-206809>
- Diaz, E. (2018). *Sistema de control interno para alcanzar eficiencia en el área de tesorería de la Empresa Dicol S.A.C. Chiclayo – 2017*. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5119/Diaz%20Silva%20Einstein%20Dergson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, L. (2017). “*Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa - contable de la empresa el Retoño E.I.R.L Túcume, Lambayeque – 2017.*” . <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4409/D%C3%ADaz%20Bautista.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


- Entelequia. (2017). *El origen de las MYPES y su evolución en el mundo globalizado*. Entelequia: <https://es.scribd.com/doc/261428825/El-Origen-de-Las-Mypes>
- Esan. (2017). *Evaluación del sistema de control interno*. Eumed: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes. COSO I, II y III. Análisi de informe con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Gonzalez, A. (2017). *Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Heredia, A. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén de la empresa alimenta Perú S.A.C. Chiclayo 2016. Tesis pregrado*. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5421/Heredia%20Cieza%2c%20Anthony%20Ely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Ediciones.
- Llontop, J. (2018). Obtenido de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/mypes-de-lambayeque-mantienen-expectativa-de-crecimiento-este-2018-noticia-1103109>
- Mantilla, S. (2016). *Auditoria del control interno*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Mantilla, S. (2017). *Auditoria del control interno* (4ta ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mestanza, O. (2018). *El control interno y su impacto en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lamas-2017. Tesis de pregrado*. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2812/ECONOMIA%20-%20Orlando%20Mestanza%20Guti%C3%A9rrez%20%26%20Eduardo%20R%C3%ADos%20Pisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moran, O. (2017). *Gestión administrativa y procesos académicos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Moreno, R. (2016). *Diseño de un sistema de control interno administrativo - financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 DE Agosto LTDA. ubicada en la*

- ciudad de Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13256/1/T-UCE-0003-CA045-2017.pdf>
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Paredes, K., & Escalante, M. (2016). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil. Tesis de pregrado*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf>
- Quinga, J., & Toapanta, L. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en la clínica de especialidades central ubicada en el Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi en el periodo enero-marzo del 2016*”. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3233/1/T-UTC-3981.pdf>
- Quipuzcoa, R. (2017). *Control interno y gestión administrativa de los trabajadores del fondo de inversiones del Callao – 2016. Tesis de pregrado*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6879/Quipuzcoa\\_ORDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6879/Quipuzcoa_ORDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroz, S. (2017). *“El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del estudio contable tributario Vidal, del Distrito de Lurin, en el año 2015.”*. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/428/1/TESIS%20SANDRA%20QUIROZ%20GARCIA%202018.pdf>
- Robalino, A. (2018). *Control interno en la Cooperativa Sumacllacta*. Eumed: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/control-interno-sumacllacta.html>
- Rodríguez, R. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Tesis de pregrado*. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL\\_RodriguezdelaCruzRussell\\_VegaDavilaLucia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf)

- Sainz, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: ESIC Editores.
- Salvador, L. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC - Trujillo.2015*.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/377/salvador\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/377/salvador_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanchez, R. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de servicios generales R & J EIRL – Chimbote, 2014. Tesis de pregrado*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3097/CONTROL\\_INTERNO\\_INFLUENCIA\\_SANCHEZ\\_GAMARRA\\_ROSA\\_HERMENEGILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3097/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_SANCHEZ_GAMARRA_ROSA_HERMENEGILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Senador, Y. (2017). Control interno en el área de tesorería del Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo para mejorar la gestión administrativa contable 2014. *USS*, 32.
- Servin, L. (2017). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Deloitte:  
<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Universidad de Catalunya. (2016). *Cómo realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales*. Universidad de Catalunya: <http://fp.uoc.edu/blog/como-hacer-gestion-administrativa/>
- Yera, A. (2017). *Evaluación del sistema de control interno* . Eumed:  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/ayjl.htm>
- Yong, N. (2018). *El valor de una visión conjunta de Gestión de Riesgos y Control Interno*.  
<https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2018/01/el-valor-de-una-vision-conjunta-de-gestion-de-riesgos-y-control-interno.html>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Resolución de Aprobación

 **UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1570- FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 07 de diciembre del 2018.

**VISTO:**  
El oficio N° 1366-2018/FACEM-DC-USS, de fecha 03 de diciembre del 2018, en donde la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación; tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

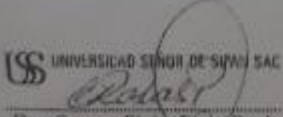
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

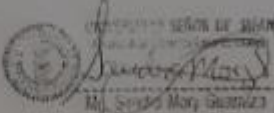
Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, de la EAP de Contabilidad, que estuvo a cargo de la docente Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN, de acuerdo al cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Susana Mary Guzmán  
SECRETARÍA ACADÉMICA

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481510 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, Carretera a Timentel  
Chiclayo, Perú

Cc. Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1570- FACEM-USS-2018**

N°	ESTUDIANTES	TEMAS DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALARCÓN PULDIA, MARIA LUISA	LA EVASIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO DE RENTA DE QUINTA CATEGORÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE MATERIALES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2018	TRIBUTACIÓN
2	AMENERO SAAVEDRA, JULIO EDUARDO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PAGOS DE PROVEEDORES EN EL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (SIAF) DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS AÑO 2018	AUDITORÍA
3	BARBERI SALINAS, EDGAR HUMBERTO	CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA INVERSIONES RECREATIVOS GUERRERO S.A.C. LIMA 2018	AUDITORÍA
4	CASTILLO MARTINEZ, BITTIA ROXANA	DISEÑO DE UN SISTEMA CONTABLE PARA MEJORAR EL PROCESAMIENTO DE LAS OPERACIONES ECONÓMICAS-FINANCIERAS DE LA EMPRESA "EXPORTADORA DE CAFÉ CASMAR E.I.R.L.", JAEN-2018.	FINANZAS
5	CASTRO GUEVARA, ESTEREL BERTHA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SRL, CHICLAYO 2018	AUDITORÍA
6	CUBAS ZAVALA, VERONICA RAQUEL	LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2018.	TRIBUTACIÓN
7	DÍAZ RENGIFO, LUZ MERY	SISTEMA DE DETRACCIONES Y RETENCIONES PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA M&M LOGÍSTICA INTEGRAL SAC, LIMA, 2018	FINANZAS
8	GUERRERO MILIAN, RONAL	EFFECTOS DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN EL SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCALÁ - 2018	TRIBUTACIÓN
9	JOO AQUINO, CECILIA JUANA	EL REGIMEN MYPE TRIBUTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN FISCAL DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2018	TRIBUTACIÓN
10	MARQUEZ MENDOZA, EVA VICTORIA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EJECUCIÓN DEL GASTO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIWILCAS, CUSCO, 2018.	AUDITORÍA
11	MIRGA SARMENTO, WILDER EDGAR	LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NIJVA CAJAMARCA, 2018	TRIBUTACIÓN
12	POMACAJA LEON, MARLYN MERCEDES	AUDITORIA OPERATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LMA CENTRO 2018	AUDITORÍA
13	RAMIREZ ZUNIGA, PABLO DE JESUS	EL CONTROL PREVIO: HERRAMIENTA PARA UN MEJOR PROCESO DE EJECUCIÓN DE PAGOS EN LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES - SEDE CENTRAL LIMA METROPOLITANA, PERÚ - PERIODO 2018	AUDITORÍA
14	RELUZ TORRES, PATRICIA ARACELI	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALPO - OTUZCO - 2018	AUDITORÍA
15	RODRIGUEZ VARGAS, MAITE LUCIA	CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TINKO REPRESENTACIONES SAC, TRUJILLO 2018	FINANZAS
16	URBINA ROMERO, JESSICA ELIZABETH	LA FORMALIZACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA "ECOMSA" SAC, TRUJILLO, 2018.	FINANZAS
17	VEDRANA TOONA, JUAN JOSÉ	GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA STERLIFT S.A. LIMA - 2018	FINANZAS
18	ZUNIGA CACERES, JOELMA OLINDA	EL PROCESO DE VENTAS AL CREDITO Y SU INFLUENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES RELACIONADAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A. BURGULLO - LIMA, 2018	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
19	VILLARREAL HERNANDEZ FLOR MARIA	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS POR ORDENES DE PEDIDO, PARA MEJORAR LA DETERMINACIÓN DEL COSTO REAL DE CADA SACO DE ARROZ EN LA EMPRESA MOLINERA DEL PACIFICO E.I.R.L. LAMBAYEQUE 2018	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
20	ZARA VERGARA MIGUEL ANGEL	ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA ADEL PLAST E.I.R.L. - CHICLAYO 2018	FINANZAS

## Anexo 2: Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de la investigación



ASESORIA CONTABLE - CONSULTORIA  
ASISTENCIA TÉCNICA - CAPACITACIÓN MUNICIPAL

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chiclayo, 21 de setiembre del 2018

**Señorita:**  
ESTEREL BERTHA CASTRO GUEVARA  
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Yo, **ECON. VALLEJOS SALAS GRETA PAOLA**, identificado con DNI \* 47151090, en mi calidad como Gerente General de la empresa **BURGA & ASESORES ASOCIADOS S.C.R.L.**, con RUC N° 20487869792, autorizo a **ESTEREL BERTHA CASTRO GUEVARA**, identificada con DNI N° 72178635, estudiante de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN** de la **ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**, a utilizar información confidencial de la empresa para la investigación denominada:

**"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018"**

El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de una investigación. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta importante dentro de la entidad.

Se extiende la presente autorización a solicitud de la parte interesada para los fines y usos que crea conveniente.

Atentamente

BURGA & ASESORES ASOCIADOS S.C.R.L.  
Greta Paola Vallejos Salas  
GERENTE GENERAL

CALLE LAS ACACIAS N° 259 - URB. SANTA VICTORIA - CHICLAYO  
E-mail: burga\_y\_asesores@hotmail.es



**Anexo 3: Formato de encuesta-Anexo**

**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BURGA &  
ASESORES ASOCIADOS SCRL.**

**INSTRUCCIONES:** Marque con un “x” la alternativa que crea conveniente, teniendo en cuenta lo siguiente:

TA: Total Acuerdo

A: Acuerdo

I: Indiferente

D: Desacuerdo

TD: Total Desacuerdo

Ítems	TA	A	I	D	TD
1. ¿Considera usted que la empresa ha implementado un adecuado ambiente de control?					
2. ¿Qué valores éticos y de conducta del personal se han incluido en la empresa?					
3. ¿Considera usted que existe personal idóneo para el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas; de modo que favorezca el desarrollo de un ambiente de control adecuado?					
4. ¿Cree usted que la empresa evalúa el riesgo de sus operaciones para lograr efectividad y eficiencia?					
5. ¿Se realizan pruebas para determinar la efectividad de los procedimientos de cumplimiento financiero?					
6. ¿Tiene la empresa política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de las actividades?					
7. ¿Considera usted que la gerencia promueve mecanismos efectivos para el cumplimiento de los objetivos de gestión?					
8. ¿Considera usted que se han determinado las responsabilidades respectivas para cada área?					
9. ¿Considera que los mecanismos de control y monitoreo de las actividades de los trabajadores se realiza de manera eficiente?					
10. ¿Considera usted que implementar estrategias de planificación permitirá cumplir con los objetivos y metas de la empresa?					
11. ¿Considera usted que tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?					
12. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)?					

13. ¿La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones (ROF)?					
14. ¿Cree usted que los objetivos de la empresa se orientan a la adhesión a las directivas, reglamentos y política emitidos?					
15. ¿Considera usted que la gerencia de la empresa transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?					
16. ¿En la empresa se realiza una supervisión periódica del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?					
17. ¿Considera usted que la empresa es rentable producto de una adecuada gestión de los recursos que posee?					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## Anexo 4: Validación de Instrumento Aprobado por Experto 1

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Miro Alejandra Torres Sánchez
PROFESIÓN	Contador Público	
ESPECIALIDAD	Sector Pública.	
EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)	8 años	
CARGO	Docente tiempo completo	
<p><b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA &amp; ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018</b></p>		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ESTEREL BERTHA CASTRO GUEVARA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018.</p>	
	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analizar el sistema operativo de la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</li> <li>b) Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</li> <li>c) Diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</li> </ul>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "T" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 preguntas y ha sido diseñado en función a las variables del estudio, la escala que utilizará para los ítems, es la escala Likert, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Crónbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CONTROL INERNO OPERATIVO</b>	
<p>1.¿Considera usted que la empresa ha implementado un adecuado ambiente de control?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo          b) Acuerdo          c) Indiferente          d) Desacuerdo          e) Totalmente en desacuerdo ✓</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>2.¿Qué valores éticos y de conducta del personal se han incluido en la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo          b) Acuerdo          c) Indiferente          d) Desacuerdo          e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>3.¿Considera usted que existe personal idóneo para el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas; de modo que favorezca el desarrollo de un ambiente de control adecuado?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo          b) Acuerdo          c) Indiferente          d) Desacuerdo          e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>4.¿Cree usted que la empresa evalúa el riesgo de sus operaciones para lograr efectividad y eficiencia?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo          b) Acuerdo          c) Indiferente          d) Desacuerdo          e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>5. ¿Se realizan <u>pruebas</u> para determinar la efectividad de los procedimientos de cumplimiento financiero?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( ) TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS:  <u>evaluarlos</u></p>
<p>6. ¿Tiene la empresa política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de las actividades?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  <u>evueta</u></p>
<p>7. ¿Considera usted que la gerencia promueve mecanismos efectivos para el cumplimiento de los objetivos de gestión?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se han determinado las responsabilidades respectivas para cada área?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>9. ¿Considera que los mecanismos de control y monitoreo de las actividades de los trabajadores se realiza de manera eficiente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
<p>10. ¿Considera usted que implementar estrategias de planificación permitirá cumplir con los objetivos y metas de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)??</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones (ROF)?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cree usted que los objetivos de la empresa se orientan a la adhesión a las directivas, reglamentos y política emitidos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Considera usted que la gerencia de la empresa transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( ) TD(✓)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>Da a conocer</u> <u>socialista</u></p>
<p>16. ¿En la empresa se realiza una supervisión periódica del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>17. ¿Considera usted que la empresa es rentable producto de una adecuada gestión de los recursos que posee?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 Mg. Mario Ortega Sánchez  
 JUEZ - EXPERTO

## Anexo 5: Validación de Instrumento Aprobado por Experto 2

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS OLIVER CAMPOS
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	AUDITORIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)	40
	CARGO	AUDITOR INTERNO
SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ESTEREL BERTHA CASTRO GUEVARA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<b>GENERAL</b> Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> a) Analizar el sistema operativo de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL. b) Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL. c) Diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "T" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		



<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 17 preguntas y ha sido diseñado en función a las variables del estudio, la escala que utilizará para los ítems, es la escala Likert, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>CONTROL INERNO OPERATIVO</b></p>	
<p>1.¿Considera usted que la empresa ha implementado un adecuado ambiente de control?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.¿Qué valores éticos y de conducta del personal se han incluido en la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.¿Considera usted que existe personal idóneo para el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas; de modo que favorezca el desarrollo de un ambiente de control adecuado?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.¿Cree usted que la empresa evalúa el riesgo de sus operaciones para lograr efectividad y eficiencia?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿Se realizan pruebas para determinar la efectividad de los procedimientos de cumplimiento financiero?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Tiene la empresa política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de las actividades?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted que la gerencia promueve mecanismos efectivos para el cumplimiento de los objetivos de gestión?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se han determinado las responsabilidades respectivas para cada área?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera que los mecanismos de control y monitoreo de las actividades de los trabajadores se realiza de manera eficiente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
<p>10. ¿Considera usted que implementar estrategias de planificación permitirá cumplir con los objetivos y metas de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)??</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones (ROF)?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cree usted que los objetivos de la empresa se orientan a la adhesión a las directivas, reglamentos y política emitidos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Considera usted que la gerencia de la empresa transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>16. ¿En la empresa se realiza una supervisión periódica del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17. ¿Considera usted que la empresa es rentable producto de una adecuada gestión de los recursos que posee?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

## Anexo 6: Validación de Instrumento Aprobado por Experto 3

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MAX URBINO CARDENAS
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PUBLICO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	AUDITORIA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	42 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DIRECTOR POSGRADO US3
SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	ESTEREL BERTHA CASTRO GUEVARA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analizar el sistema operativo de la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</li> <li>b) Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</li> <li>c) Diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 17 preguntas y ha sido diseñado en función a las variables del estudio, la escala que utilizará para los ítems, es la escala Likert, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>CONTROL INERNO OPERATIVO</b></p>	
<p><b>1.¿Considera usted que la empresa ha implementado un adecuado ambiente de control?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2.¿Qué valores éticos y de conducta del personal se han incluido en la empresa?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3.¿Considera usted que existe personal idóneo para el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas; de modo que favorezca el desarrollo de un ambiente de control adecuado?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4.¿Cree usted que la empresa evalúa el riesgo de sus operaciones para lograr efectividad y eficiencia?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

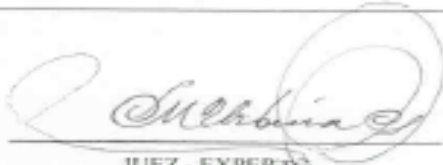
<p>5.¿Se realizan pruebas para determinar la efectividad de los procedimientos de cumplimiento financiero?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.¿Tiene la empresa política y procedimientos para asegurar el cumplimiento de las actividades?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.¿Considera usted que la gerencia promueve mecanismos efectivos para el cumplimiento de los objetivos de gestión?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8.¿Considera usted que se han determinado las responsabilidades respectivas para cada área?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9.¿Considera que los mecanismos de control y monitoreo de las actividades de los trabajadores se realiza de manera eficiente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo  b) Acuerdo  c) Indiferente  d) Desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
<p>10. ¿Considera usted que implementar estrategias de planificación permitirá cumplir con los objetivos y metas de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)??</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones (ROF)?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cree usted que los objetivos de la empresa se orientan a la adhesión a las directivas, reglamentos y política emitidos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<p>15. ¿Considera usted que la gerencia de la empresa transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿En la empresa se realiza una supervisión periódica del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que la empresa es rentable producto de una adecuada gestión de los recursos que posee?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA _____ Nº TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 JUEZ - EXPERTO  
 DR. MAX URBINA ROLDÁN

### Anexo 7: La matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos				
¿Cómo un sistema de control interno operativo mejorará la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL?	<p>Objetivo General Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Analizar el sistema operativo de la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</p> <p>b) Identificar los factores influyentes en la gestión administrativa de la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</p> <p>c) Diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga &amp; Asesores Asociados SCRL.</p>	El sistema de control interno operativo mejora la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL 2018.	Control Interno operativo	Ambiente de Control	Tipo de control	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>				
					Cumplimiento de funciones					
				Evaluación del Riesgo	Identificación de puntos clave					
				Actividades de control	Nivel de políticas de control					
				Información y comunicación	Mecanismos de comunicación					
			Monitoreo	Nivel de evaluación del control interno						
			Gestión administrativa					Planeación	Cumplimiento de objetivos	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Análisis Documental</p>
									Conocimiento de la misión y visión	
								Organización	Nivel de control de funciones	
								Dirección	Líneas de autoridad	
Control	Supervisión									

## Anexo 8: Fotos de evidencia la aplicación del instrumento o desarrollo de la investigación

### Hoja de Análisis Documental

<b>Burga &amp; Asesores Asociados SCRL</b>	<b>PROCESO</b>	GESTION ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	0000125
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	HOJA DE REGISTRO DEL MANEJO Y CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	N°1

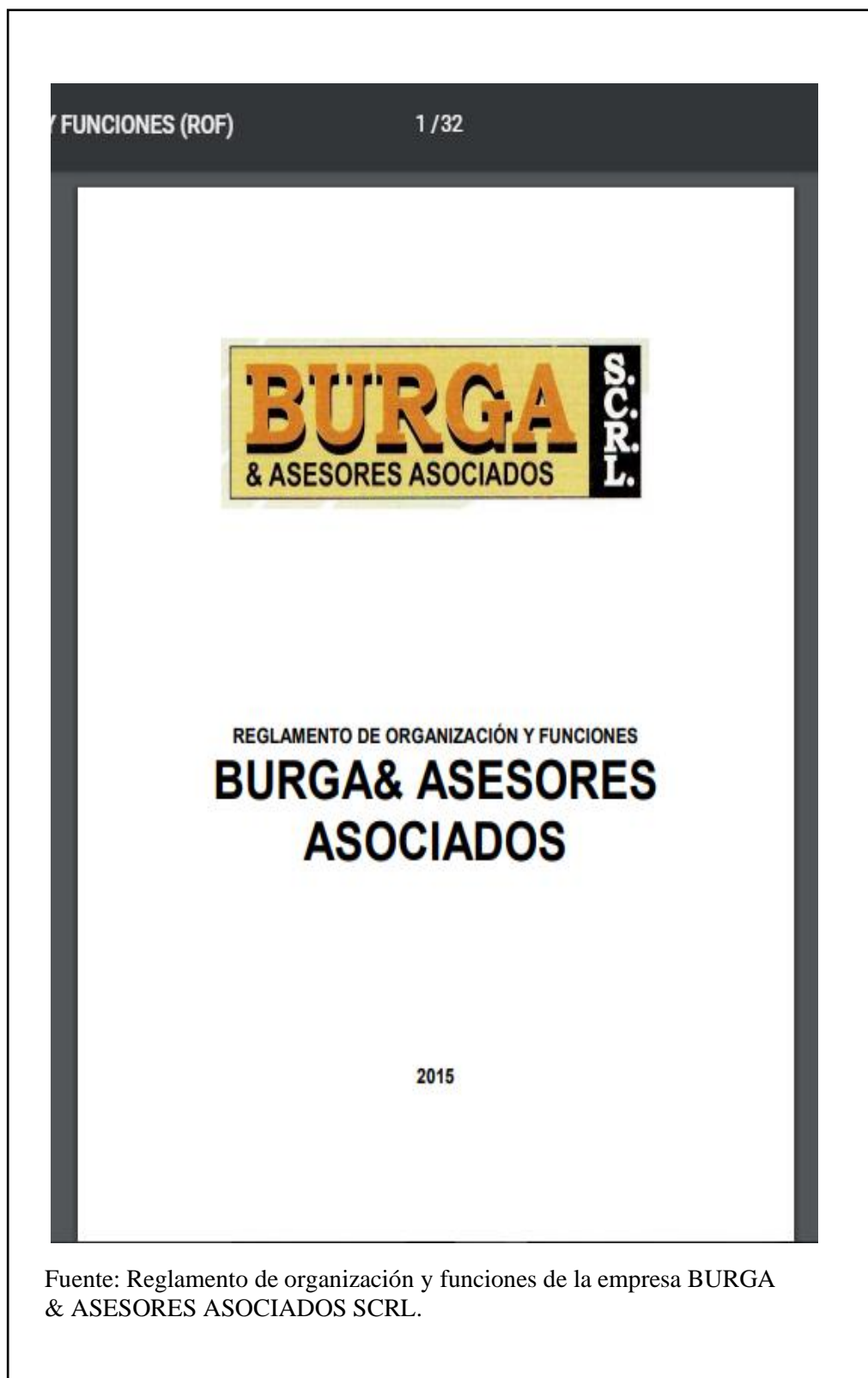
<b>ELABORÓ:</b> Estere! Bertha Castro Guevara	<b>REVISÓ:</b> Estere! Bertha Castro Guevara	<b>APROBÓ:</b> Administrador de la empresa
<b>FECHA:</b> 18/05/2019	<b>FECHA:</b> 21/05/2019	<b>FECHA:</b> 28/05/2019
<b>OBJETIVO</b>	Recolectar información relacionada con la gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la identificación y recepción de requerimientos de necesidad para el análisis. Finaliza con la aprobación y revisión del representante de la empresa para incluir la información recolectada en el trabajo de investigación.	
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	Gestión administrativa de la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL	

Evaluación	Calificación		
	Adecuado	Inadecuado	Deficiente
- Misión	X		
- Visión	X		
- Valores	X		
- Organigrama de la empresa	X		
- Ambiente de control: Es el componente básico de la empresa, el cimiento de apoyo de los demás elementos del control interno. Este elemento nos brinda disciplina, estructura y refleja actitud general en la entidad, la conciencia y acciones de la administración y sus propietarios puesto a la importancia a la importancia de los controles y el peso que ejercen en la administración las políticas, sus procesos y estructura organizacional		X	
- Actividades de control: Tanto las actividades como operaciones de una entidad se realizan conforme a políticas establecidas por la administración. Los controles son las políticas y procedimientos adicionales establecidos por la administración para prevenir y detectar riesgos, con ellos proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos en el desarrollo de las actividades y el registro de las operaciones de la entidad. Su finalidad es la investigación de resultados inesperados o extraordinarios que permitan a la administración decidir acciones correctivas necesarias.		X	
- Información y comunicación: Es el proceso de capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar las operaciones de una entidad. La calidad tanto de la información como la comunicación de una entidad afectan la toma de decisiones oportunas, en el control de sus actividades y en la preparación de información financiera confiable		X	

<b>Burga &amp; Asesores Asociados SCRL</b>	<b>PROCESO</b>	GESTION ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	0000125
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	HOJA DE REGISTRO DEL MANEJO Y CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	N°1

<b>Evaluación</b>	<b>Calificación</b>		
	<b>Adecuado</b>	<b>Inadecuado</b>	<b>Deficiente</b>
- Supervisión y monitoreo: Los sistemas de control interno al igual que cualquier empresa evolucionan con el tiempo. Los procedimientos y políticas de una entidad pierden efectividad o bien dejan de aplicarse debido a los cambios constantes que ocurren dentro y fuera de la entidad. La administración es la responsable de establecer acciones que le permitan determinar si el sistema de control interno es efectivo y continua vigente		X	

## Anexo 9: Reglamento de Organización y Funciones



## Anexo 10: Objetivo, Misión y Visión



### CAPITULO I

#### GENERALIDADES DE LA EMPRESA

## BURGA & ASESORES ASOCIADOS

### 1.1. OBJETIVO ORGANIZACIONAL

Velar por los intereses de la empresa y salvaguardar sus activos.

### 1.2. MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Somos una empresa consultora y de asesoría que proporciona servicios de contabilidad y fiscal de gran calidad que logren superar las expectativas de nuestros clientes

Visión: Ser una empresa moderna y vanguardista comprometida con el cliente, que contribuya con servicios profesionales y competitivos para el desarrollo de la empresa y del país.

*Fuente: Objetivo, Misión y visión – Plan estratégico de la empresa Burga & Asesores Asociados*

Anexo 11: Manual de organización y funciones



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES  
**BURGA & ASESORES  
ASOCIADOS**

2015

*Fuente: Manual de Organización y Funciones de la empresa Burga & Asesores Asociados*

## Anexo 12: Estructura de Funciones y Atribuciones



### CAPITULO III

#### DE LA ESTRUCTURA, FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

##### 3.1. Estructura orgánica

###### GERENTE GENERAL

Eco. Vallejos Salas Greta Paola.

Es la persona encargada de velar por la entidad, para que se cumplan los objetivos, Misión, Visión y todas las funciones del día a día de la empresa, es el quien tiene la tarea de brindar soluciones sobre los problemas que se presenten con los trabajadores, para obtener una mayor satisfacción dentro del centro de labores.

###### *Función*

- Verificar el procedimiento de los trabajos realizados por el personal de la empresa.
- Solucionar los problemas dentro de la entidad.
- Encargado de los pagos de planilla de los trabajadores del estudio.
- Realizar los informes de acuerdo a los resultados de los servicios brindados.
- Hacer modificación de los estatutos de las empresas que requieran.

###### CONTADOR

C.P.C.C Pelayo Enrique Burga González - Mat. N° 04-870

Es el profesional dedicado aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de la organización, además de manejar producir informes a los clientes como trabajo final para la toma de decisiones.

*Fuente: Funciones y atribuciones de la empresa Burga & Asesores Asociados (ROF)*



Anexo 13: Plan Estratégico



PLAN ESTRATÉGICO  
**BURGA & ASESORES  
ASOCIADOS**

2015

*Fuente: Plan estratégico de la empresa Burga & Asesores Asociados*



**Anexo 14: Documentos de Excel, caja chica de gastos internos de la Burga & Asesores Asociados SCRL.**

**GASTOS INTERNOS DE " BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL "**

Dia	Mes	Personal	Lugar visitado	Pasaje	Otros	Total de gasto	Total Mes	Monto disponible	MONTO BASE
27-abr-19	ABRIL	GRETA VALLEJOS	MAPFRE		S/ 188,00	S/ 188,00			S/ 2.859,10
						S/ -	S/ 188,00	S/ 2.671,10	
02-may-19	MAYO	MARIBEL ANDAVIZA	MUN. PACORA	S/ 20,00		S/ 20,00			
02-may-19		JOSE LUIS	MUN. LICUPIS	S/ 12,00		S/ 12,00			
02-may-19		MARIBEL ANDAVIZA	COPIAS	S/ 8,00	S/ 130,00	S/ 138,00			
04-may-19		MARIBEL ANDAVIZA	DEJAR LAPTOP	S/ 13,00		S/ 13,00			
04-may-19		SARA	BANCO	S/ 9,00		S/ 9,00			
06-may-19		CAROLA	AGENCIA DE VIAJE COMPRAR PASAJE DE JAEN - CHICLAYO	S/ 8,00	S/ 80,00	S/ 88,00			
07-may-19		MARIBEL ANDAVIZA	AGENCIA DE VIAJE COMPRAR PASAJE DE PIURA - CHICLAYO	S/ 2,50	S/ 66,00	S/ 68,50			
07-may-19		CAROLA	MUN. CHONGOYAPE	S/ 11,00		S/ 11,00			
08-may-19		GRETA VALLEJOS	ENVIO DE SOBRE DE DOCUMENTACION A SUNAT	S/ 15,00		S/ 15,00			
08-may-19		GRETA VALLEJOS	SOBRO DE ENVIO PARA JAEN MDCHONTALI		S/ 20,00	S/ 20,00			
08-may-19		GRETA VALLEJOS	PASAJE LOCAL	S/ 5,00		S/ 5,00			
09-may-19		SARA	PASAJE LOCAL PARA MEF	S/ 15,00		S/ 15,00			
10-may-19		GRETA VALLEJOS	BANCO (PAGO DETRACCIONES)	S/ 5,00		S/ 5,00			
10-may-19		GRETA VALLEJOS	CONTRALORIA	S/ 10,00		S/ 10,00			
11-may-19		GRETA VALLEJOS	ENVIOD DE FACTURAS A EMPRESA	S/ 20,00		S/ 20,00			
13-may-19		CAROLA	COMPRA DE PAPEL HIG Y BOLSAS DE BASURA		S/ 18,00	S/ 18,00			
13-may-19		CAROLA	COMPRA DE TINTA DE IMPRESORA	S/ 2,50	S/ 43,30	S/ 45,80			
14-may-19		CAROLA	MUNICIPALIDAD DE MORROPE	S/ 16,50		S/ 16,50			
15-may-19		MARIBEL ANDAVIZA	CAPACITACIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL	S/ 10,00		S/ 10,00			
15-may-19		PAOLA	CAPACITACIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL	S/ 10,00		S/ 10,00			
17-may-19	CAROLA	COMPRA DE MATERIALES DE OFICINA (DETALLE FACTURAS)	S/ 6,00	S/ 323,20	S/ 329,20				
18-may-19	MARIBEL ANDAVIZA	COMPRA DE TONER PARA IMPRESORA		S/ 3,00	S/ 3,00				
18-may-19	JOSE LUIS	PAGO A GASFITERO POR MOVILIDAD	S/ 3,00		S/ 3,00				
20-may-19	SARA	OSCE ( 2 VECES) (dejar documentacion de jayanca)	S/ 12,50		S/ 12,50				
20-may-19	SARA	SOBRE A OSCE		S/ 6,00	S/ 6,00				

GASTOS INTERNOS DE "BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL "

Día	Mes	Personal	Lugar visitado	Pasaje	Otros	Total de gasto	Total Mes	Monto disponible	MONTO BASE		
20-may-19	MAYO	CAROLA	MUNICIPALIDAD DE JAYANCA (hacer firmar inf tecnico)	S/ 18,00		S/ 18,00	S/.	1.101,20	S/.	1.569,90	
22-may-19		GRETA VALLEJOS	MUNICIPALIDAD DE LICUPIS (llevar informes)	S/ 11,00		S/ 11,00					
22-may-19		GRETA VALLEJOS	BANCO /RECOGER CHEQUERA	S/ 8,00		S/ 8,00					
27-may-19		GRETA VALLEJOS	SE COMPRO 2 BIDONES DE AGUA		S/ 20,00	S/ 20,00					
27-may-19		PAOLA	MUNICIPALIDAD DE LICUPIS (ordenar informacìon)	S/ 6,00		S/ 6,00					
28-may-19		RUBELY	MUNICIPALIDAD DE PACORA Y JAYANCA (Dejar laptop y tra	S/ 20,00		S/ 20,00					
28-may-19		JOSE LUIS	MUNICIPALIDAD DE LICUPIS ( Recoger maquina SIAF)	S/ 13,00		S/ 13,00					
28-may-19		ARACELY	MONSEFU ( traer informacion para CV de Enrique Burga	S/ 11,20		S/ 11,20					
28-may-19		GRETA	OSCE (DEJAR DOCUMENTO DE CHOTA)	S/ 4,00		S/ 4,00					
29-may-19		CAROLA	MUNICIPALIDAD DE JAYANCA (Ingresar por mesa de parte	S/ 16,50		S/ 16,50					
30-may-19		CAROLA	OSCE (ENTREGA DOCUMENTOS DE LP 001 TACABAMBA)	S/ 3,00		S/ 3,00					
31-may-19		ENRIQUE BURGA	COMPLETAR SUELDO DE SARITA		S/ 7,00	S/ 7,00					
31-may-19		GRETA VALLEJOS	COMPLETAR SUELDO DE ARACELY		S/ 50,00	S/ 50,00					
31-may-19		CAROLA	COMPRA DE PAPEL HIGIENICO		S/ 10,00	S/ 10,00					
03-jun-19		JUNIO	CAROLA	BANCO (PAGO FRACCIONAMIENTO S/ 1500 Y RETIRO DE DIN	S/ 6,00						S/ 6,00
04-jun-19			SARA	SACAR CERTIFICADO DE DEFUNSION		S/ 20,00					S/ 20,00
06-jun-19			CAROLA	COMPRAR UNA CAJA DE PAPEL BOND Y TECLADO EN TAILOY	S/ 5,00	S/ 121,90					S/ 126,90
07-jun-19			SARA	PAGO DE ENTEL DEL MES DE MAYO		S/ 370,00					S/ 370,00
07-jun-19			GRETA VALLEJOS	PAPA RELLENA		S/ 2,00					S/ 2,00
07-jun-19	SARA		RECARGA DE CELULAR		S/ 10,00	S/ 10,00					
07-jun-19	SARA		ALMUERZO Y PASAJES		S/ 13,00	S/ 13,00					
07-jun-19	CAROLA		BANCO DE LA NACION ( DEPOSITO A LA SEÑORA ASUNCION)	S/ 2,60		S/ 2,60					
10-jun-19	CAROLA		SEACE(INGRESAR DOCUMENTOS DE JOSE NAVARRO)	S/ 3,00		S/ 3,00					
10-jun-19	ARACELY		COPIAS DE LIBRO		S/ 7,30	S/ 7,30					
11-jun-19	RUBELY		COBRAR CHEQUE AL BANCO	S/ 5,00		S/ 5,00					
11-jun-19	GRETA VALLEJOS		BOLSA DE VIAJE		S/ 300,00	S/ 300,00					
11-jun-19	HELADOS				S/ 35,00	S/ 35,00					
11-jun-19	CAROLA		PAGO DE CELULARES MOV Y CLARO MES DE MAYO		S/ 278,80	S/ 278,80					

GASTOS INTERNOS DE " BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL "

Día	Mes	Personal	Lugar visitado	Pasaje	Otros	Total de gasto	Total Mes	Monto disponible	MONTO BASE	
07-jun-19	JUNIO	CAROLA	BANCO DE LA NACION ( DEPOSITO A LA SEÑORA ASUNCION)	S/ 2,60		S/ 2,60				
10-jun-19		CAROLA	SEACE(INGRESAR DOCUMENTOS DE JOSE NAVARRO)	S/ 3,00		S/ 3,00				
10-jun-19		ARACELY	COPIAS DE LIBRO		S/ 7,30	S/ 7,30				
11-jun-19		RUBELY	COBRAR CHEQUE AL BANCO	S/ 5,00		S/ 5,00				
11-jun-19		GRETA VALLEJOS	BOLSA DE VIAJE		S/ 300,00	S/ 300,00				
11-jun-19		GRETA VALLEJOS	HELADOS		S/ 35,00	S/ 35,00				
11-jun-19		CAROLA	PAGO DE CELULARES MOV Y CLARO MES DE MAYO		S/ 278,80	S/ 278,80				
13-jun-19		CAROLA	BANCO( PAGO DE TRIBUTOS ENRIQUE BURGA GONZALES)	S/ 4,50		S/ 4,50				
13-jun-19		CAROLA	COMPRA DE 02 PAPELES TOALLA		S/ 5,00	S/ 5,00				
14-jun-19		SARA	OSCE ( DEJAR DOCUMENTOS DE VISTA ALEGRE)	S/ 2,00		S/ 2,00				
14-jun-19		SARA	ALMUERZO, POR IR AL OSCE PASADA LAS 3:00 PM	S/ 12,00		S/ 12,00				
14-jun-19		GRETA VALLEJOS	PAGO AL VIGILANTE MES DE JULIO		S/ 60,00	S/ 60,00				
14-jun-19		GRETA VALLEJOS	REGALO PARA KARINA GAMBOA		S/ 30,00	S/ 30,00				
17-jun-19		JOSE LUIS	MUNICIPALIDAD DE LICUPIS	S/ 6,00		S/ 6,00				
17-jun-19		SARA	DEJAR DOCUMENTACION DEL ABOGADO CON DESTINO TAR.	S/ 12,00		S/ 12,00				
17-jun-19		CAROLA	COMPRA DE PAPEL HIGIENICO	S/ 11,00		S/ 11,00				
18-jun-19		JOSE LUIS	MUNICIPALIDAD DE PACORA	S/ 20,00		S/ 20,00				
18-jun-19		RUBELY	MUNICIPALIDAD DE LICUPIS	S/ 6,50		S/ 6,50				
19-jun-19		CAROLA	RECARGA DE CELULAR CLARO (LUCHITA)		S/ 10,00	S/ 10,00				
19-jun-19		MARIBEL ANDAVIZA	DEJAR SOBRE A PARADERO DE PACORA	S/ 10,00		S/ 10,00				
28-jun-19		CAROLA	PAGO PERIODICO		S/ 87,00	S/ 87,00				
02-jul-19		CAROLA	01 KILO DE AZUCAR	S/ 2,20		S/ 2,20				
						S/ -				
						S/ -				
						S/ -		S/ 1.457,80	S/ 112,10	
						S/ -				

## Anexo 15: Formato T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 07 de julio de 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:  
Esterel Bertha Castro Guevara, con DNI 72178635

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:

"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018"

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ESTEREL BERTHA CASTRO GUEVARA	72178635	

## Anexo 16: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante **RESOLUCIÓN N° 1570-FACEM-USS-2018**, presentado por el/la Bachiller, **CASTRO GUEVARA ESTEREL BERTHA**, con su tesis Titulada **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018”**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de marzo de 2021

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

# SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, CHICLAYO 2018

*por Esterel Bertha Castro Guevara*

Fecha de entrega: 05-mar-2021 12:55p.m. (UTC-0800)

Identificador de la entrega: 1525333278

Nombre del archivo: PARA\_OBTAR\_TITULO\_PROFESIONAL\_DE\_CONTADORA\_PUBLICA\_1\_1\_1\_1.docx  
(402.25K)

Total de palabras: 18771

Total de caracteres: 101959

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**22%**

INDICE DE SIMILITUD

**22%**

FUENTES DE  
INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**8%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE