



**Universidad
Continental**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**Modelo de control para mejorar el proceso
contable y administrativo de la empresa
Inversiones Totti-2018**

José Ángel Tito Leiva

Huancayo, 2018

Para optar el Título Profesional de
Contador Público



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir esta etapa.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos por sus palabras y compañía.

ASESOR

Mg. CPC. Rubén Calero Romero

AGRADECIMIENTOS

A mis padres José y Teresa por todo el amor, esfuerzo y sacrificio que siempre me han brindado, a mis hermanos por el apoyo incondicional.

A mi asesor de tesis Mg. CPC. Rubén Calero Romero, docente de la universidad de quien estoy agradecido, por su orientación y dedicación para la culminación del presente trabajo de investigación.

Al Decano del Colegio de Contadores Públicos de Junín – Huancayo CPC. Wilder Hilario Aquino de quien estoy agradecido, por su orientación y dedicación para la culminación del presente trabajo de investigación.

Así mismo agradezco a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos en este trabajo de investigación.

RESUMEN

Los problemas o deficiencias identificadas en la empresa Inversiones Totti - 2018, por la carencia de un modelo de control y la optimización de procesos contables y administrativos adecuados al sistema de operaciones que realiza; los cuales se hacen lentos e ineficientes en las actividades de almacenamiento y comercialización de las existencias; consecuentemente, la rotación de los productos se torna lento, reduciendo los niveles de liquidez, como la ineficiencia de las actividades para la adquisición de mercadería y venta de las mismas, los cuales se estancan en el espacio y tiempo para las inversiones relacionadas de la empresa.

La presente investigación pretende determinar qué modelo de control mejorará los procedimientos de las actividades contables y administrativas, describiendo y explicando la funcionabilidad de las operaciones relacionadas entre el control interno y la afectación de los procesos contables y administrativos. Para lo cual se enfocó en la totalidad de colaboradores que se desempeñan dentro de la empresa, es decir, con una muestra poblacional de 10 colaboradores que figuran dentro de la empresa inversiones Totti – 2018.

Los resultados obtenidos, indican que con la adopción de un modelo de control interno adecuado al sistema de almacenamiento y comercialización en el mercado actual, a su vez, el funcionamiento paralelo con los procesos contables y administrativos lograran optimizar el desempeño funcional dentro y fuera de la empresa, con el fin de proporcionar información real y oportuna para una toma de decisiones razonable; así mismo, buscar la competitividad y sostenibilidad en el sector comercial.

Por consecuente la implementación y estructuración de un control interno ayudo a tener una visión completa y amplia de la realidad del proceso contable y administrativo de la empresa, ya que con la implementación del control interno se ve una mejora en todos las áreas de comercialización y recepción de mercadería la cual servirá para la toma de decisiones y llevar una gestión adecuada.

El Autor.

INTRODUCCIÓN

Se han enfocado los problemas como base de nuestro estudio de investigación desde las entidades privadas a nivel nacional, de manera especial con sus colaboradores, quienes son los responsables de ejecutar los procesos y actividades. Por cuanto en la mayoría de casos no se sistematizan para las funciones que se desarrollan dentro y fuera de la empresa.

Es así que se realizó la siguiente investigación con el objetivo de lograr promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y reducir cualquier tipo de pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, cumplir directivas, normas y elaborar la información financiera válida, confiable y razonable.

Para lograr con los objetivos propuestos del presente manual, se estructuró cada uno de los capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del Estudio, en este aspecto de la tesis se enfoca en el planteamiento del problema, antecedentes, de la misma forma señala el objetivo general, objetivo específico, la justificación académica, económica y social, y finalmente las hipótesis.

Capítulo II: Marco Teórico, en este capítulo se describe los antecedentes de la investigación, y en las bases teóricas menciona los conceptos de control interno, modelo Coso y procesos contables y administrativos, culminando describe los conceptos básicos.

Capítulo III: Metodología, señala el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis y evaluación de la información.

Capítulo IV: Resultados y Discusión, en esta parte, se expone la presentación, los análisis de las variables sobre control interno y procesos contables

y administrativos, la interpretación de los resultados de la encuesta, la contrastación y verificación de las hipótesis.

Por último, se tienen las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos que se adjunta conforme a la estructura del trabajo de investigación.

El autor

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

| | |
|---|----|
| 1.1.PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 7 |
| 1.2.1. Problema general..... | 7 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 7 |
| 1.3.OBJETIVOS..... | 8 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 8 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 8 |
| 1.4.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA..... | 8 |
| 1.4.1. Justificación académica..... | 8 |
| 1.4.2. Justificación económica..... | 9 |
| 1.4.3. Justificación social..... | 9 |
| 1.5.HIPÓTESIS Y DESCRIPCIÓN DE VARIABLES..... | 10 |
| 1.5.1. Hipótesis general..... | 10 |
| 1.5.2. Hipótesis específicas..... | 10 |
| 1.5.3. Descripción de variables..... | 11 |
| 1.5.4. Operalización de variables..... | 12 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... | 14 |
| 2.2.BASES TEÓRICAS..... | 19 |
| 2.2.1. Control interno..... | 19 |
| 2.2.2. Características del control interno:..... | 21 |
| 2.2.3. Tipos de control interno..... | 23 |
| 2.2.4. Importancia del control interno..... | 24 |
| 2.2.5. Sistemas de control basado en el Coso..... | 25 |
| 2.2.6. Componentes del Coso..... | 27 |
| 2.2.7. Base legal..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.PROCESO CONTABLE..... | 29 |
| 2.3.1. Definición del proceso contable..... | 29 |
| 2.3.2. Características del proceso contable. | 30 |
| 2.4.PROCESOS ADMINISTRATIVOS..... | 31 |
| 2.4.1. Definición del proceso administrativo..... | 31 |
| 2.4.2. Características del proceso administrativo..... | 31 |
| 2.4.3. Importancia del proceso administrativo..... | 33 |
| 2.5.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS..... | 33 |
| CAPÍTULO III | |
| METODOLOGÍA | |
| 3.1.MÉTODO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 35 |
| 3.2. CONFIGURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 36 |
| 3.3.POBLACIÓN Y MUESTRA. | 38 |
| 3.3.1. Población..... | 38 |
| 3.3.2. Muestra. | 39 |
| 3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 39 |
| 3.5.TÉCNICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS..... | 40 |
| CAPÍTULO IV | |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | |
| 4.1.DESCRIPCION DE TRABAJO DE CAMPO. | 41 |
| 4.2.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. | 42 |
| 4.3.TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN..... | 43 |
| 4.4.PRUEBAS DE HIPÓTESIS. | 75 |
| 4.5.DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 87 |
| CONCLUSIONES..... | 90 |
| RECOMENDACIONES..... | 91 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA..... | 92 |
| ANEXOS..... | 94 |

ÍNDICE DE FIGURAS.

| | |
|--|-----------|
| Figura 1: Tipos de control interno. | 24 |
| Figura 2: Pirámide de sostenibilidad de la empresa inversiones Totti. | 25 |
| Figura 3: Componentes del sistema de control interno. | 28 |
| Figura 4: Proceso contable. | 31 |
| Figura 5: Proceso administrativo. | 32 |
| Figura 6: Diseño de investigación..... | 38 |
| Figura 7: Distribución del conocimiento sobre el modelo de control. | 44 |
| Figura 8: Distribución del conocimiento sobre el modelo de control. | 45 |
| Figura 9: Distribución y reconocimiento de resultados con el modelo de control. | 47 |
| Figura 10: Distribución y reconocimiento de los tipos de control interno. | 48 |
| Figura 11: Distribución y aceptación de procesos sistemáticos para la adquisición de mercadería..... | 50 |
| Figura 12: Distribución y reconocimiento de los procesos sistemáticos en el control de ventas. | 51 |
| Figura 13: Distribución y aceptación de los procesos de control de las ventas de mercadería..... | 53 |
| Figura 14: Distribución y reconocimiento de procesos de control para las mercaderías de almacén. | 54 |
| Figura 15: Distribución y aceptación de los procesos de control de las mercaderías de almacén..... | 55 |
| Figura 16: Distribución y reconocimiento de la distribución de las mercaderías del almacén..... | 57 |
| Figura 17: Distribución y reconocimiento de resultados del control interno. | 58 |
| Figura 18: Distribución e identificación de la implementación de un control interno... | 60 |
| Figura 19: Distribución y reconocimiento de resultados con el modelo de control empleado..... | 61 |
| Figura 20: Distribución y ámbito referenciado al proceso contable..... | 63 |
| Figura 21: Distribución e identificación del manejo de los procesos contables y administrativos. | 64 |
| Figura 22: Distribución y reconocimiento del proceso en la entrada y salida de mercadería..... | 66 |

| | |
|---|-----------|
| Figura 23: Distribución y reconocimiento de la organización de la empresa..... | 67 |
| Figura 24: Distribución y reconocimiento y tratamiento de mercaderías defectuosas. . | 69 |
| Figura 25: Distribución y reconocimiento de los procesos administrativos. | 70 |
| Figura 26: Distribución y aceptación de los procesos que se desarrolla en la empresa. 72 | 72 |
| Figura 27: Distribución y reconocimiento de los niveles de stock en la empresa. | 73 |
| Figura 28: Distribución y reconocimiento de los niveles de rotación de mercaderías en la empresa. | 75 |
| Figura 29: Distribución y reconocimiento sobre el modelo de control. | 77 |
| Figura 30: Distribución y reconocimiento de los tipos de control interno. | 80 |
| Figura 31: Distribución y reconocimiento de los proceso contable. | 83 |
| Figura 32: Distribución y reconocimiento de los procesos administrativos. | 86 |

ÍNDICE DE TABLAS.

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Registro de control.</i> | 5 |
| Tabla 2. <i>PBI por años, según actividades económicas valores a precios constantes de 2011.</i> | 6 |
| Tabla 3. <i>Operalización de variables.</i> | 12 |
| Tabla 4. <i>Análisis metodológico</i> | 36 |
| Tabla 5. <i>Técnica e instrumentó de recolección de datos.</i> | 40 |
| Tabla 6. <i>Conocimiento y resultados sobre el modelo de control.</i> | 43 |
| Tabla 7. <i>Reconocimiento de implementación de un modelo de control.</i> | 45 |
| Tabla 8. <i>Reconocimiento de resultados con el modelo de control.</i> | 46 |
| Tabla 9. <i>Reconocimiento de los tipos de control interno.</i> | 48 |
| Tabla 10. <i>Aceptación de los procesos sistemáticos para la adquisición de mercadería.</i> | 49 |
| Tabla 11. <i>Reconocimiento de los procesos sistemáticos en el control de ventas.</i> | 51 |
| Tabla 12. <i>Aceptación de los procesos de control de las ventas de mercadería.</i> | 52 |
| Tabla 13. <i>Reconocimiento de procesos de control para las mercaderías de almacén.</i> | 54 |
| Tabla 14. <i>Aceptación de los procesos de control de las mercaderías de almacén.</i> | 55 |
| Tabla 15. <i>Reconocimiento de la distribución de las mercaderías del almacén.</i> | 56 |
| Tabla 16. <i>Reconocimiento de resultados del control interno.</i> | 58 |
| Tabla 17. <i>Identificación de la implementación de un control interno.</i> | 59 |
| Tabla 18. <i>Reconocimiento de resultados con el modelo de control empleado.</i> | 61 |
| Tabla 19. <i>Ámbito referenciado al proceso contable.</i> | 62 |
| Tabla 20. <i>Identificación del manejo de los procesos contables y administrativos.</i> | 64 |
| Tabla 21. <i>Reconocimiento del proceso en la entrada y salida de mercadería.</i> | 65 |
| Tabla 22. <i>Reconocimiento de la organización de la empresa.</i> | 67 |
| Tabla 23. <i>Reconocimiento y tratamiento de mercaderías defectuosas.</i> | 68 |
| Tabla 24. <i>Reconocimiento de los procesos administrativos.</i> | 70 |
| Tabla 25. <i>Aceptación de los procesos que se desarrolla en la empresa.</i> | 71 |
| Tabla 26. <i>Reconocimiento de los niveles de stock en la empresa.</i> | 73 |
| Tabla 27. <i>Reconocimiento de los niveles de rotación de mercaderías en la empresa.</i> | 74 |
| Tabla 28. <i>Resultado de escala de medición 1: Reconocimiento de un modelo de control.</i> | 77 |
| Tabla 29. <i>Resultado de escala de medición 2: Reconocimiento de los tipos de control interno.</i> | 80 |
| Tabla 30. <i>Resultado de escala de medición 3: Reconocimiento de los procesos contables.</i> | 83 |
| Tabla 31. <i>Resultado de escala de medición 4: Reconocimiento de los procesos administrativos.</i> | 86 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

En la actualidad en un mercado competitivo para el sector comercial, se encaminan a que las organizaciones busquen constantemente mejoras en sus procesos contables y administrativos, así como la optimización de recursos los cuales direccionen adecuadamente la gestión de las organizaciones.

En la empresa inversiones Totti, se observa deficiencias (Tabla 1); ante la necesidad de controlar, ser sostenible y analizar posibles oportunidades de inversión de la empresa, enfocándose en identificar un modelo de control, como una herramienta eficaz para mejorar los procesos contables y los procesos administrativos; lo cual referida al control de compras y ventas que genera la empresa, las cuales presentan inconsistencias en la sistematización de sus procesos a causa de carencia de un modelo de control, los cuales evaluados y contrastados serán medidos de manera adecuada por este control interno a incorporar.

En cuanto al control de las existencias, se desarrollan actividades deficientes al tema de recepción de mercadería, lo cual estanca tanto la entrada como la salida de este; por ende, no es apto para el rendimiento del control del almacén.

Tabla 1.

Registro de control.

| N° | Áreas | Escala | | | | |
|----|------------------------|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 1 | Control de compras | | X | | | |
| 2 | Control de ventas | | | | X | |
| 3 | Control de existencias | | | X | | |

Nota: Tomado y adaptado de las áreas de la empresa inversiones Totti.

Tal como se observa en la tabla 1, el registro de control representa el comportamiento de las deficiencias con las que opera la empresa, por los que fueron tomadas como puntos a redireccionar e implementar un proceso de control el cual optimice y mejore el rendimiento de los recursos. La implementación de un modelo de control, el cual estará respaldada mediante la dación de normas, procesos y programaciones, ayudará al logro de objetivos, evaluando de manera constante su actualización y optimización, garantizando de esta manera la mejora de los procesos contables y administrativos de la empresa.

Los efectos percibidos de la desorganización de los procesos contables y administrativos enfocados en el almacenamiento, tomando como punto de partida el stock inicial y las dificultades del control de vencimiento de las existencias y la capacidad de medición del espacio y apilamiento según tipo y peso de la mercadería.

La funcionabilidad del área de venta y la pérdida de tiempo en la captación y emisión de pedidos, lo que hace un servicio deficiente en el cliente a la post de la cobranza de los comprobantes de pago, por ende, la pérdida de liquidez y futuras inversiones ocasionales dentro y fuera de la empresa, además el mercado competitivo de la zona y las nuevas tendencias de ventas de las organizaciones.

Tabla 2.

PBI por años, según actividades económicas valores a precios constantes de 2011.

| ACTIVIDADES | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura | 22,516,613 | 23,943,890 | 24,216,000 | 24,540,000 | 25,294,000 | 25,916,000 |
| Pesca y Acuicultura | 2,709,000 | 1,729,000 | 2,126,000 | 1,515,000 | 1,791,000 | 1,629,000 |
| Extracción de Petróleo, Gas y Minerales | 50,750,163 | 51,662,027 | 54,304,160 | 53,444,058 | 57,937,964 | 65,253,953 |
| Manufactura | 63,942,590 | 64,757,811 | 68,154,934 | 67,435,985 | 66,830,836 | 66,461,771 |
| Electricidad, Gas y Agua | 7,066,000 | 7,481,000 | 7,734,000 | 8,133,000 | 8,666,000 | 9,332,000 |
| Construcción | 24,626,000 | 28,539,000 | 31,228,000 | 31,789,000 | 30,097,000 | 29,357,000 |
| Comercio | 43,434,450 | 47,105,000 | 49,408,000 | 50,366,000 | 51,916,000 | 53,386,000 |
| Transporte, Almacén., Correo y Mensajería | 21,631,466 | 23,151,964 | 24,687,000 | 25,292,000 | 26,369,000 | 27,370,000 |
| Alojamiento y Restaurantes | 12,103,000 | 13,413,000 | 14,323,000 | 15,066,000 | 15,562,000 | 16,001,000 |
| Telecom y Otros Servicios de Información | 13,243,000 | 14,855,000 | 16,149,000 | 17,542,000 | 19,138,000 | 20,820,000 |
| Administración Pública y Defensa | 19,691,000 | 21,288,000 | 22,110,000 | 23,278,000 | 24,118,000 | 25,149,000 |
| Otros Servicios | 88,217,525 | 93,507,262 | 99,093,702 | 104,791,956 | 110,427,125 | 114,920,371 |
| Valor Agregado Bruto | 369,930,807 | 391,432,954 | 413,533,796 | 423,192,999 | 438,146,925 | 455,596,095 |
| Impuestos a la Producción | 32,442,212 | 35,162,701 | 38,194,925 | 39,689,922 | 40,467,120 | 42,319,325 |
| Derechos de Importación | 3,883,297 | 4,603,062 | 4,706,063 | 4,397,059 | 3,859,052 | 3,622,049 |
| Producto Bruto Interno | 406,256,316 | 431,198,717 | 456,434,784 | 467,279,980 | 482,473,097 | 501,537,469 |

Nota: Tomado y adaptado del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Tal como se observa en el tabla 2: Producto bruto interno según actividades económicas en el Perú. Estas representan el comportamiento de las actividades económicas dentro del territorio peruano en los años 2011 al 2016, en el cual se aprecia un crecimiento constante en el sector comercial del 3% en relación al último año, según nos hace de conocimiento el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), que es el órgano rector de metodologías, censos, encuestas y registros informáticos. Lo que hace que los empresarios en esta actividad perfeccionen la utilización de sus recursos, debido a que las existencias (mercaderías) son la fuente principal para la obtención de mayor rentabilidad de las empresas comerciales, por eso la incorporación de un modelo de control con el que la empresa inversiones Totti logre optimizar el desempeño de sus actividades sería viable.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el modelo de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuáles son los tipos de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018?
- b) ¿Cuáles son los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018?
- c) ¿Cuáles son los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar el modelo de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Establecer los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018.
- b) Identificar los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018.
- c) Identificar los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

1.4.1. Justificación académica.

La presente investigación enmarcada en el desarrollo propio de una investigación inédita, justifica dentro de la esencia académica para obtener el título profesional de Contador Público, justificando de esta manera su desarrollo una vez que sea sustentado, servirá de fuente de información a las generaciones venideras.

La presente tesis pretende contribuir con nuevos conocimientos en el uso de modelos de control que mejoren los procesos administrativos y contables, el mismo que fortalecerá su formación profesional y será de ayuda a trabajos similares posteriores.

Así mismo servirá como marco orientador para accionistas, directivos, trabajadores y demás personas que se encuentren inmersos directo o indirectamente en la actividad comercial, en el sentido que podrá obtener información acerca de la importancia de un modelo de control como herramienta eficaz para los procesos contables y administrativos.

1.4.2. Justificación económica.

Las actuales circunstancias de la empresa en el aspecto de mejora de procesos administrativos y contables me motiva para desarrollar la presente tesis, por cuanto existen dificultades en el control de compras, ventas, existencias y del personal que labora en los procesos de comercialización en todas sus etapas, así como las actividades que desarrolla en simultaneo, las que inciden en la obtención de mayores beneficios económicos, por ello la presente tesis pretende proporcionar las herramientas necesarias en un modelo de control eficiente.

Por lo consiguiente, la investigación de los procesos de control interno para mejorar los procesos contables y administrativos en la actividad comercial y en relación con el crecimiento económico que va experimentando en los últimos años, hace que la empresa desarrolle mecanismos para la optimización de sus recursos para hacer frente a un mercado competitivo, la que a su vez brindara una importancia para el progreso cultural económico de las sociedades modernas inmersas en ventas de abarrotes. En consecuencia, el desarrollo de la presente tesis es prioritario para alcanzar el progreso organizacional de empresas referentes en procesos contables y administrativos de nuestro entorno.

1.4.3. Justificación social.

El desarrollo empresarial en la actividad comercial y el control interno como una herramienta eficaz para mejorar los procesos contables y administrativos, crea eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y

regulaciones aplicables para las unidades económicas, además, permite una sistematización de procesos en base al control de las compras, ventas y existencias, es por ello que consideramos importante socialmente hablando en la presente tesis.

La investigación permitirá a los directivos y colaboradores responsables del funcionamiento de la empresa inversiones Totti, que mediante un modelo de control eficaz podrán tener mayores controles.

Así también lograr un posicionamiento en un mercado competitivo en el rubro que está inmerso, logrando un reconocimiento social por resaltar la eficiencia y eficacia de sus servicios brindados y calidad de productos que expenden.

Así mismo la presente investigación como parte de la ciencia constituye al desarrollo cultural, y en base a la capacidad de investigación de las deficiencias de control interno que alternan en empresa. Presentaremos la tesis como medio de apoyo para alcanzar los objetivos de desarrollo económico-social.

1.5. HIPÓTESIS Y DESCRIPCIÓN DE VARIABLES.

1.5.1. Hipótesis general.

El modelo de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018, es el control interno.

1.5.2. Hipótesis específicas.

a) Los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018. son: control previo, control concurrente y control posterior.

- b) Los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. son: identificación, recolección de información, clasificación de información y registro.

- c) Los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. son: planeación, organización, ejecución y control.

1.5.3. Descripción de variables.

VI: Modelo de control.

VD: Proceso contable y administrativo.

$$\mathbf{P\ CyA = f (MC)}$$

Los procesos contables y procesos administrativos se encuentran igual o en función al uso del modelo de control.

1.5.4. Operalización de variables.

Tabla 3.

Operalización de variables.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS | | |
|---------------------------|---|---|--|-------------------|--------------------------------|----|
| Vi: Modelo de control. | Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones, sean controladas (Bravo, 2000). | Control interno. | Control previo. | 1; 2 | | |
| | | | Control concurrente. | 3; 4 | | |
| | | | Control posterior. | 5; 6 | | |
| | | Coso. | Ambiente de control. | 7 | | |
| | | | Evaluación de riesgos. | 8 | | |
| | | | Actividades de control. | 9; 10 | | |
| | | | Información y comunicación. | 11; 12 | | |
| | | | Supervisión. | 13 | | |
| | | Vd: Proceso contable y administrativo. | El proceso contable es el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de registrar en forma apropiada y metodológica los hechos económicos o sucesos que ocurren en una entidad durante un periodo en el cual se registra el flujo de operaciones (Alvares, 2017). El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la practica administrativa (Terry, 2008). | Gestión contable. | Identificación operacional. | 14 |
| | | | | | Reconocimiento de información. | 15 |
| Medición de información. | 16 | | | | | |
| Presentación. | 17 | | | | | |
| Gestión administrativa. | Revelación. | | | 18 | | |
| | Planeación. | | | 19 | | |
| | Organización. | | | 20 | | |
| | Ejecución. | | | 21 | | |
| Control. | 22 | | | | | |

La presente investigación cuyo título, “Modelo de control para mejorar el proceso contable y administrativo de la empresa inversiones Totti – Año 2018”. Como se puede apreciar en la tabla 3, se han identificado dos variables: como variable independiente es el modelo de control cuyas dimensiones de estudio son: control interno y Coso, así mismo la variable dependiente está identificada como proceso contable y administrativo cuyas dimensiones de análisis son: gestión contable y gestión administrativa, cuya operacionalización de variables se expresan como los procesos contables y administrativos están igual o en función al control interno.

Así mismo, la dimensión 1 que es el control interno, esta compuestos de tres indicadores que son: control previo, control concurrente y control posterior, y la dimensión 2 que es Coso, está compuesto de cinco indicadores que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, los cuales serán medidos mediante número de sucesos y porcentajes.

La presente investigación nos hace mención a un tipo de definición: conceptual, para la variable independiente y dependiente, la definición conceptual de la primera variables es: modelo de control; que es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones, sean controladas. La definición conceptual de la segunda variables es: proceso contable; como el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de registrar en forma apropiada y metodológica los hechos económicos o sucesos que ocurren en una entidad durante un periodo en el cual se registra el flujo de operaciones y el proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la practica administrativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

- a) Asto P. M. y Meza P. F. (2013), “*Gestión y control para mejorar la calidad de servicio generales en la UC. S.A.C.*” Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Este trabajo de investigación se enfoca en la mejora continua de los servicios que son brindados por parte de la entidad, de este modo se hace frente como una necesidad para la organización de contar con una gestión y control regulador del servicio que brinde y así lograr una eficiencia acorde a un mercado competitivo y en crecimiento económico. Se aplicó un muestreo no probabilístico enfocado en llegar a las diferentes áreas de la entidad y enfocado en el método descriptivo – analítico.

Como resultado de este trabajo se enfatiza la calidad como categoría indispensable para lograr la satisfacción de quienes brindan o reciben un determinado producto o servicio, por lo cual se concluye que dicha tesis se ha

dedicado a estudiar el planteamiento del problema después de un análisis de la encuesta actual sobre la posición en la que se encuentra el área de servicios generales de la UC, y de esta forma estandarizar los procesos sistemáticos de atención al público en general.

- b) Grupo de Proyección Social “Equipo de Calidad”, (2012), *“Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos basados en la metodología – SIX SIGMA para mejorar la línea productiva en la planta de producción AJEPER – Huancayo – 2012”*, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

El trabajo de investigación se propone la implementación de un modelo de gestión por procesos basados en la metodología SIX SIGMA para mejorar la línea productiva en la planta de producción AJEPER – Huancayo; conocer la metodología SIX sigma, medir la capacidad de utilización de la línea productiva; proponer un plan de mejora mediante una metodología SIX SIGMA.

El método general con el que se desarrolló la investigación es el científico en cuanto al método específico se tomó el tipo de investigación aplicada experimental, nivel de investigación descriptiva – correlacional resultados, se logró proponer una implementación de un modelo de gestión por procesos basados en la metodología SIX SIGMA, para la mejora de línea productiva.

Se concluye que la propuesta de la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la metodología SIX SIGMA incrementa la utilización de la línea productiva hasta en un 80% por mes, lo que garantiza un acierto en la línea de productiva en la planta de producción AJEPER.

- c) Hinostroza P.S. y Porras R.G. (2011), *“Modelo de Gestión de la calidad de Servicio en RENIEC”*, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

La tesis propone un modelo de gestión de la calidad de servicio en RENIEC – Huancayo, como herramienta que le permite gestionar sus actividades con criterios de excelencia, economía y eficacia a fin de incrementar su productividad y mejorar su calidad de servicio. Se espera hacer de dicho órgano un ente previsor que garantice la transparencia del uso de recursos del estado. Sostenido en el método científico y nivel de investigación descriptiva – correlacional.

Dando como resultado, carencias en el tipo de servicio brindado en las instalaciones, en temas de dilatación de tiempo, orientación y la falta de personal para la atención al conglomerado de personas en la totalidad de ventanillas disponibles en todos los horarios de atención.

Llegando a la conclusión de la sistematización de procedimientos en las diferentes áreas para la optimalización de recursos en tiempo y espacio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. Lo recomendado de esta investigación fue buscar los mecanismos para la mejora de la calidad de servicio en las diferentes áreas de atención y la reducción del tiempo de espera de los usuarios ante el tipo de formato brindado.

- d) Medina G. F. y Panes L. A. M. (2002), *“Implantación de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable en la empresa de servicios múltiples mi Perú S.R.L.”*, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

El presente trabajo de investigación nace de la necesidad de este tipo de empresas de nuestra región con un sistema de control interno, administrativo, financiero y contable, en el cual le permita obtener resultados óptimos que sirvan para la toma de decisiones y de esta forma fortalecer su potencial en este mercado cada vez más saturado y agresivo. Con la implementación de un sistema de control interno en empresa contribuirá a una buena gestión la cual reflejaría progreso económico, financiero y social, para la correcta toma de decisiones y el buen posicionamiento en el mercado.

Fundamentado el método científico en la presente investigación se utilizarán como métodos específicos al método deductivo – inductivo y el analítico. Se concluye como aporte que ayudara a iniciar un proceso de transformación que implica el mejoramiento en el establecimiento de una estructura flexible dinámica que permita asumir retos, el logro de una gestión optima con la implementación del sistema de control interno administrativo, financiero y contable administrativa, financiera y contable comprometida con altos niveles de calidad y racionalidad.

- e) Millán M. J. y Huaman V. M. (2013), *“El Control Interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos logísticos en automoviles S.A.”*, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

La investigación se enfoca en la mejora continua de los servicios que son brindados por parte de la entidad, de este modo se hace frente como una necesidad para la organización de contar con un control interno regulador del servicio que brinde a los clientes y así lograr una eficiencia acorde a un mercado competitivo y en crecimiento económico como factor de sostenibilidad para las organizaciones.

Enfoca en el método científico y dando como resultado, la determinación de mecanismos, procedimientos o herramientas de control interno que mejoren eficazmente los procesos logísticos del área pertinente de la empresa; la cual ayudara a realizar controles posteriores que determinen información veraz y razonable, cumpliendo de esta manera con las metas y objetivos planteados por la empresa Automóviles S.A.

Se concluye que el presente trabajo de investigación donde el control interno está establecida de manera subjetiva y en relación con los colaboradores involucrados en los procesos logísticos, a la vez se ha detectado un grado académico que no es el perfil adecuado del área; considerando como una

debilidad dentro de la gestión, así mismo, la parte gerencial y administrativa no involucran dentro de la gestión el cumplimiento de un control interno adecuado.

- f) Peña P. T. (2001), *“Modelo integral de gestión del conocimiento desde un enfoque de procesos”*, Universidad Burgos, España.

Se elige la metodología del caso como estrategia de la investigación, ya que permite cumplir el objetivo de la ciencia, de explicar y predecir fenómenos, para poder contribuir positivamente al desarrollo de las bases teóricas. Esto es especialmente aplicable a la gestión del conocimiento como un área en desarrollo y cuestión de estudio de las organizaciones.

Para la metodología del análisis descriptivo, se utiliza la “matriz conceptual”, elaborada a partir del modelo diseñado y donde se representan las diferentes combinaciones resultantes de los niveles y grados de importancia atribuidos a los conocimientos esenciales identificados por los individuos expertos. El análisis descriptivo, tiene la finalidad de describir la información obtenida en términos de frecuencias y porcentajes, caracterizando con ello las respuestas obtenidas de los entrevistados.

Por ende se concluye como perspectivas teóricas y a su vez, conseguir un alto nivel de eficiencia en la gestión empresarial, donde un modelo integral de conocimiento se utiliza una base de datos relacional y se lleva a cabo una categorización por líneas de conocimientos, se corresponde con tres direcciones corporativas.

- g) Saavedra, M.M. (2010), *“Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas del sector municipal”*, Universidad de Concepcion, Chile.

El estudio se orientará a revisar la gestión que realiza la ilustre Municipalidad de Santiago en el área de administración y finanzas, desarrollando procedimientos de control aprobados por la Contraloría General

de la República, que incluya pruebas de validación respectivos, sin perjuicio de aplicar otros medios técnicos estimados necesarios en circunstancias en donde se quiere ver como son administrados los recursos financieros que esta entidad pública administra, respecto a los tributos de legalidad, respaldo documental e imputación presupuestaria de las operaciones. El municipio cuenta con un reglamento interno y un manual de procedimientos administrativos atinentes a la dirección de contabilidad y finanzas, no obstante se establecerá si existen debilidades.

La metodología aplicada con el que se desarrolló la investigación es el científico en cuanto al método específico se tomó el tipo de investigación aplicada experimental, nivel de investigación descriptiva – histórica - experimental.

Se concluye que la auditoría ya no comprende solo los controles tradicionales, sino que en la búsqueda de proteger los activos de la organización audita el cumplimiento de normativas (sean estas internas o externas), políticas y directrices, y principios fundamentales de gestión moderna de empresas, en todo lo atinente a la calidad de productos y servicios, niveles de satisfacción de los clientes, eficiencia de los procesos administrativos y productivos.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. Control interno.

- a) Según Bravo (2000) menciona que “Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones, sean controladas; así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos” (p. 9).

El control interno entendido como un sistema, sus principios, sus fundamentos, sus objetivos y la convicción de que es ejecutado por personas genera un marco y una estructura para prevenir, monitorear, evaluar, corregir y mejorar la gestión, garantizar el logro del mandato constitucional y el cumplimiento de las leyes y mantener así la unidad y armonía con las demás entidades del estado para que este pueda cumplir con su finalidad social en la empresa.

b) Según Alvares (2003) el Control Interno “Comprende el plan de organización, políticas, procedimientos y practicas utilizadas para administrar las operaciones de una entidad, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas” (p. 55)

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coordinaciones entre las dependencias de la entidad.
- Diseño de las actividades de control.

c) Según Mantilla (2013) escribe que “El control interno como los procesos efectuados por el consejo de administración, la dirección y el resto de la organización, diseñados con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para el logro de tres objetivos principales: Eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas” (p.7).

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos adoptados por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia. Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes

o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

2.2.2. Características del control interno:

- a) Según se expone en la tesis Medina G. F. y Panes L. A. M. (2002), Es importante tener presente que el control interno puede ayudar a que una organización logre sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos, asimismo puede contribuir a la obtención de información financiera fiable, reforzar la confianza del cumplimiento de leyes y normas aplicables, en resumen, puede contribuir en una organización a llegar a donde quiere ir evitando peligros y sorpresas en el camino.

Sin embargo, sin dejar por un lado lo expuesto en el párrafo anterior debemos tener presente que un control interno por sí solo no puede garantizar el éxito de una organización, ni siquiera su permanencia, ya que un control interno eficaz solo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una organización, partiendo de la premisa de que somos los seres humanos los que damos vigencia a las medidas que se implementen, así como somos los seres humanos los que seguimos o desviamos las rutas establecidas, por lo que podemos generar eficiencia o abrir las puertas para que se lleven a cabo actos de corrupción o de otra índole que afecten la consecución de los objetivos de una organización.

Tomando como base lo expuesto tenemos las siguientes características para un control interno:

- El control interno es un proceso y un medio para alcanzar un fin y no es un fin en sí mismo.

- El control interno se lleva a cabo por las personas que actúan en todos los niveles no es solamente manuales de organización y procesos automatizados.
- El control interno puede aportar un grado razonable de seguridad no la seguridad total de la eficacia de los controles.
- El control interno no comienza con un buen juego de políticas y procedimientos, sino con un fuerte ambiente de control.
- En el diseño e implementación de controles internos, es necesario tener presente que el exceso de controles no garantiza necesariamente que los errores e irregularidades se eviten, por lo que es muy saludable definir costos frente al beneficio en el caso de implementar controles.
- Es importante mencionar que la finalidad del control interno como tal, no es garantizar nada, sino que ayudar a las operaciones a que se lleven a cabo de la mejor manera posible y bajo las políticas planes y programas de administración, evitando posibles desperdicios y pérdida de recursos.
- Los controles gerenciales más importantes son la supervisión, la auditoría interna y los reportes diseñados para hacer seguimiento de los sectores que representan riesgo y permitan tomar decisiones oportunas.
- El auditor interno deberá agregar valor al control interno, para que éste sea eficaz, lo cual se cumple cuando el control interno por sí mismo, permite hacer el seguimiento de todos los pasos que se observaron en una operación.

2.2.3. Tipos de control interno.

Según se fundamenta en la tesis: Millán M. J. y Huamán V. M. (2013), Los tipos de Control Interno son:

- a) **Control previo:** Es el examen de las operaciones propuestas antes de las autorizaciones para que el acto administrativo sufran efectos, con el propósito de establecer su propiedad, legalidad, veracidad y conformidad.

Por ejemplo, existe la necesidad de adquirir un bien o un servicio, lo cual deberá de contar con asignación presupuestario y estar considerado en las acciones de la empresa.

- b) **Control concurrente:** Es el que aplica conjuntamente con la realización de las operaciones cuya realización se está verificando.

Por ejemplo, si la compra es por adjudicación directa, deberá contar con tres cotizaciones, dependiendo del precio; y para el giro del cheque, con la factura, orden de compra, guía de remisión, la conformidad de ingreso al almacén en buenas condiciones del bien adquirido.

- c) **Control posterior:** Está referido a todos esos procedimientos administrativos diseñados con el propósito de cautelar el correcto cumplimiento de las condiciones señaladas en las normas internas y de acuerdo a ley, con posterioridad a los actos propios de la ejecución.

Por ejemplo, este control se puede realizar después de varios meses o al finalizar el año, en la cual verificaremos si la compra ha cumplido con las exigencias necesarias.

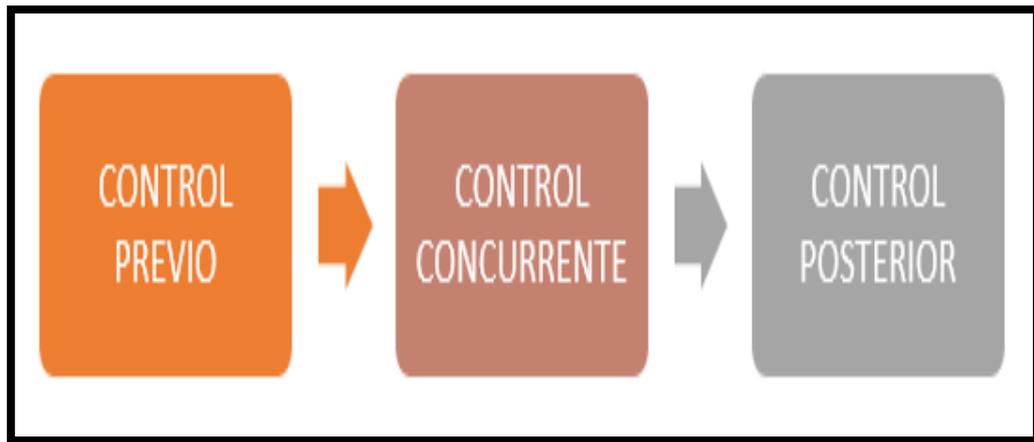


Figura 1: Tipos de control interno.

2.2.4. Importancia del control interno.

La importancia del control interno para la administración y auditores independientes radica en varios factores tales como el alcance y tamaño de la entidad comercial o financiera, en donde se ha convertido en algo tan complejo y difundido que la administración ha tenido que descansar en numerosos reportes y análisis, para controlar las operaciones con eficiencia. Por otra parte, el chequeo y revisión inherentes en un buen sistema de control interno podrá proporcionar protección en contra de la debilidad humana y reducir la posibilidad de errores o que surjan irregularidades. Así mismo resulta impráctico para los auditores hacer auditoría de la mayor parte de las compañías dentro de restricciones económicas de honorarios sin confiar en sistemas de control interno.

Por otra parte, es de suma importancia recalcar que un control interno fuerte, incluyendo la función de auditoría interna y una auditoría externa independiente, son parte de un sano gobierno corporativo que contribuye a una relación de trabajo de colaboración entre la administración de la entidad financiera y los supervisores bancarios.

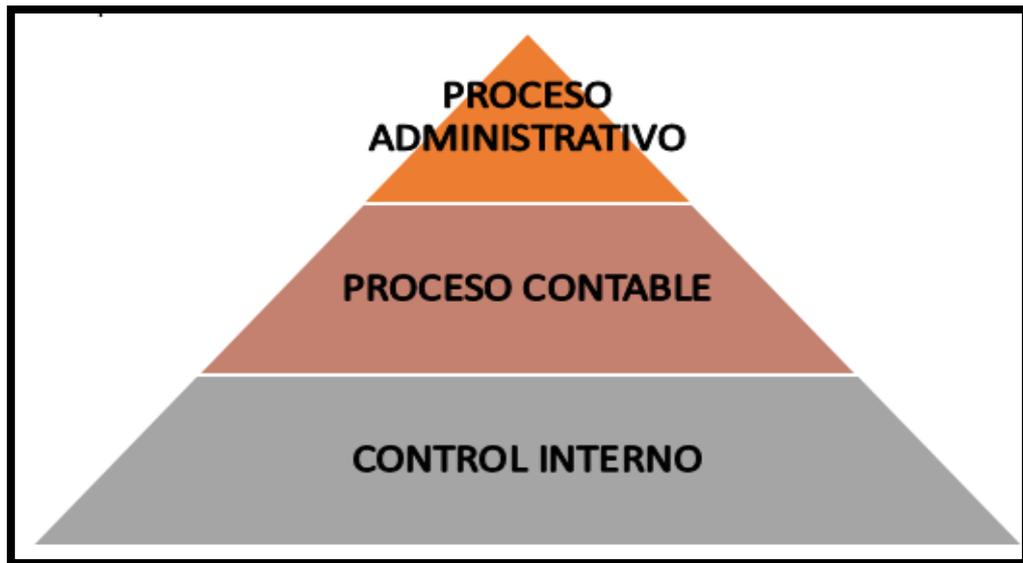


Figura 2: Pirámide de sostenibilidad de la empresa inversiones Totti.

2.2.5. Sistemas de control basado en el Coso.

- a) Según: Wanda Wallace (Citado por Mantilla, 2005), centra todos sus esfuerzos en mostrar el desarrollo de las prácticas del control interno: el centro de atención en la calidad como el ingrediente necesario para el éxito económico depende de una estructura de control interno que sea efectiva

Su punto de partida es la evaluación que se realiza del control interno para los propósitos de la auditoría. Analiza los componentes de la cultura de control de una organización (ambiente e control, planeación de negocios, el proceso de la contraloría, y la estructura básica de los negocios).

Visualiza la emergencia de una nueva definición (basada en los valores éticos) y estudia los efectos que sobre el control tienen la tecnología de la información y los problemas de detección de fraudes. Aporta importantes elementos para el diseño y evaluación del control interno en cada una de las principales áreas del ciclo financiero, y analiza los distintos problemas de control que se derivan por industrias específicas.

El trabajo de Wallace, no obstante, está centrado en la contabilidad, sin lugar a dudas es uno de los pioneros de COSO. Mantiene bastante vigencia a causa de los importantes elementos prácticos que aporta y es un punto obligado de referencia para entender el control interno antes de COSO.

- b) Según: Steven J. Root (Citado por Mantilla, 2005), ofrece una perspectiva diferente analiza el impacto de COSO y muestra los desarrollos que van más allá de este, sobre todo los derivados de las nuevas prácticas gerenciales como el control interno para enriquecer el gobierno corporativo.

En esta perspectiva, una de los análisis más interesantes que ofrece son las implicaciones que para los conceptos del control interno tiene la teoría del caos. Entre esas implicaciones destaca conceptos que en la actualidad han sido ampliamente reconocidos e incorporados: las limitaciones inherentes al control interno, la inevitabilidad de las catástrofes principales, los niveles de control interno, las fuerzas que afectan en control interno (gobierno corporativo, creación de valor, riesgo y oportunidad, regulación, cultura, tecnología)

Otro de los aportes interesantes que realiza Root es el análisis de los elementos del control interno a la luz de un enfoque gerencial. En la línea de COSO, hace una ruptura con las interpretaciones tradicionales relacionadas con los componentes de control interno y los centra en los objetivos de negocio. Así las cosas, el centro de atención del control interno lo centra en resolver los problemas derivados de estructura, pensamiento estratégico, planeación interna, establecimiento de metas, benchmarking competitivo, mantenimiento de las competencias centrales, soluciones innovadoras, toma de riesgos, procesos y metodologías, generación de incentivos, mejoramiento continuo, valor de accionista, información y análisis, orientación a resultados, capacidad de generar respuesta y planeación de la sucesión.

2.2.6. Componentes del Coso.

- a) **Ambiente de control:** Se define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último prevalecen sobre las conductas y los procedimientos organizacionales fundamentalmente, es consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados (Claros, 2012).

- b) **Evaluación de riesgos:** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización tanto internos y externos como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquellos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo (Claros, 2012).

- c) **Actividades de control:** Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos: conociendo riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de normas y reglamentos (Claros, 2012).

- d) **Información y comunicación:** La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales (Claros, 2012).
- e) **Supervisión:** Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades (Claros, 2012).



Figura 3: Componentes del sistema de control interno.

2.2.7. Base legal.

La Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, establece las bases para una adecuada implementación del control interno en el marco del Informe COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission) (Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway), teniendo por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las empresas del sector comercial, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas en la manipulación de las existencias que obstaculizan el desarrollo, fines, objetivos y metas de la empresa.

La Resolución de Contraloría No. 320-2006-CGR, Aprueban Normas de Control Interno de fecha 30.10.2006 al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores. Formo parte del sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

2.3. PROCESO CONTABLE.

2.3.1. Definición del proceso contable.

- a) Según Alvares (2017) menciona que el proceso contable “es el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de registrar en forma apropiada y metodológica los hechos económicos o sucesos que ocurren en una entidad durante un periodo en el cual se registra el flujo de operaciones” (p. 11).

Es un conjunto de fases, mecanismos, procedimientos y métodos en la cual nos permite identificar y seguir el procedimiento de las funciones acorde a los lineamientos de las entidades.

2.3.2. Características del proceso contable.

La contabilidad tiene por objetivo captar, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de los múltiples usuarios de la misma. Para ello se lleva a cabo el proceso contable. La contabilidad lleva a cabo este proceso de tratamiento y elaboración de información de la siguiente forma:

- a) **Identificación:** La contabilidad debe de incorporar la totalidad de las operaciones que ocurren en la entidad las cuales pueden ser frecuentes y eventuales (rutinarias y no rutinarias). Las cuales pasaran por filtros con el fin de optimizar el uso adecuado de la información para entidad.
- b) **Reconocimiento:** Es el acto de realizar una adecuada captación de información los hechos económicos y no económicos y de esta forma lograr medirlas razonablemente.
- c) **Medición:** Es la característica fundamental de las informaciones de los documentos en su expresión monetaria, aquí nos vamos a ocupar de los aspectos fundamentales de tal cuantificación y relacionadas con la entidad.
- d) **Presentación:** En este filtro ya se logra plasmar la información razonable óptima para la toma de decisiones, después de identificar, reconocer y medir cada suceso.
- e) **Revelación:** Consiste en la presentación de toda la información financiera relacionada con los hechos económicos y no económicos para las próximas decisiones de la entidad y la información situacional de la entidad dentro del sector económico.



Figura 4: Proceso contable.

2.4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

2.4.1. Definición del proceso administrativo.

Según Terry (2008) menciona que “El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la practica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro o cinco etapas, pero solo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan” (p. 27).

2.4.2. Características del proceso administrativo.

- a) **Planificación:** Es una técnica en la cual lograremos estacionar el comportamiento de la empresa en el tiempo en relación con los efectos que suceden en la sociedad de este modo minimizar la incertidumbre y dar más consistencia en el control de sucesos en el desempeño de la empresa.

- b) **Organización:** Hace referencia al conjunto de normas internas y externas de la empresa también como operaciones adecuadas a el comportamiento de las operaciones dentro y fuera de empresa para el funcionamiento la cual está respaldado con una adecuada planificación en busca de un óptimo desempeño en todas las áreas de la empresa.
- c) **Ejecución:** En esta etapa se desarrolla todos los procedimientos coordinados y sistematizados en todas las áreas de la empresa y así estar presto para el funcionamiento de la empresa.
- d) **Control:** Se trata de supervisar el funcionamiento de la actividades establecidas y paralelo a esta la busca de mejoras continuas en la empresa para tratar de obtener un desempeño óptimo.

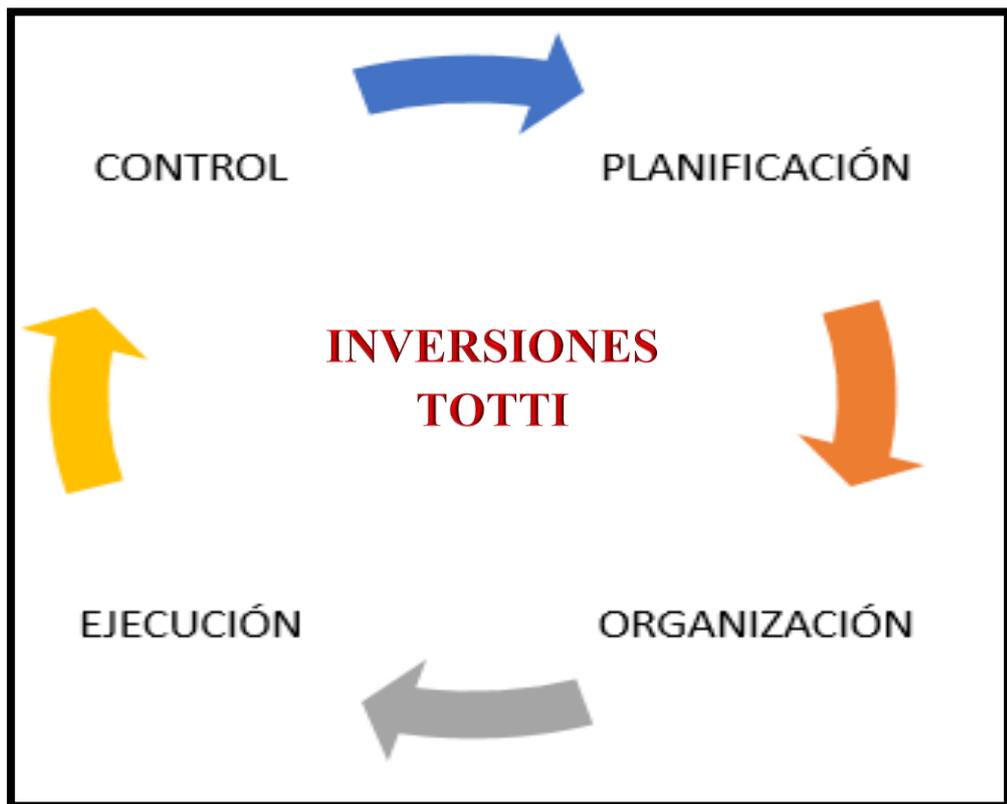


Figura 5: Proceso administrativo.

2.4.3. Importancia del proceso administrativo.

La importancia del proceso administrativo radica en la previsión de los fenómenos futuros y el control de los recursos en forma sistemática y ordenada.

Es imprescindible que las reglas, políticas y actividades de cada proceso administrativo se aplique de forma efectiva y simple, y en línea con los objetivos de la empresa u organización. Para mantener la eficiencia del sistema y cumplir con los objetivos definidos, todo proceso administrativo debe evitar caer en redundancias de información (Terry, 1980).

El proceso administrativo en el desarrollo operacional cumple un rol necesario con el fin de sistematizar las operaciones y en busca de mejoras continuas en busca de competitividad en el mercado para la empresa inversiones Totti.

2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- a) **Actividades de control:** Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: a las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de normas y reglamentos (Claros, 2012).
- b) **Ambiente de control:** Define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último prevalecen sobre las conductas y los procedimientos organizacionales (Claros, 2012).

- c) **Control interno:** es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su directivo (gerente) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres categorías de objetivos: (1) efectividad y eficiencia de las operaciones, (2) suficiencia y confiabilidad de la información financiera y (3) cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables (Estupiñán, 2006).
- d) **Control Interno Administrativo:** Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo (Estupiñán, 2006).
- e) **Control Interno Contable:** Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, con determinados objetivos y procedimientos (Estupiñán, 2006).
- f) **Evaluación de riesgos:** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización tanto internos y externos como de la actividad (Claros, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.

a) Método general

El método puede definirse como los modos, las formas, las vías o caminos más adecuados para lograr objetivos previamente definidos (Carrasco, 2008)

En este caso se pretende describir y explicar la relación existente entre las distorsiones que presenta en el modelo de control que mejoran los procesos administrativos y contables de la empresa inversiones Totti.

b) Método Específico:

A diferencia de los generales, solo se emplean para el estudio de una determinada parte de la realidad, analizando las cualidades y conexiones internas de los hechos sociales o naturales (Carrasco, 2008)

Debido a que este método es un proceso destinado a explicar los hechos y procedimientos de la forma que permitan obtener conocimientos y aplicaciones útiles para el desenvolvimiento empresarial de la empresa inversiones Totti.

Fundamentado el método científico en la presente investigación se utilizarán como métodos específicos al método deductivo – inductivo y el analítico, sintético por sus características propias de análisis.

3.2. CONFIGURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

a) Tipo de investigación:

Con respecto a la investigación aplicada, se menciona que: “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (Carrasco, 2008).

Por lo tanto, la presente tesis según el análisis metodológico de la investigación se caracteriza:

Tabla 4.

Análisis metodológico.

| ANÁLISIS METODOLÓGICO | |
|------------------------------------|--|
| • Por su finalidad: | Básica. |
| • Por su alcance temporal: | Transeccional. |
| • Por su profundidad: | Descriptivo. |
| • Por su marco: | De campo. |
| • Por los estudios a que da lugar: | Evaluativos e informes sociales. |
| • Por su objeto: | Instituciones y organizaciones sociales. |

b) Nivel de la investigación:

Con respecto al nivel de investigación, Tamayo (2001) hace mención que la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Pág. 46)

A su vez Carrasco (2006) menciona que: “La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son? ¿Dónde están? ¿Cuántos son? ¿Quiénes son? Etc. Es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, prioridades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado” (Pág.42).

Por lo tanto, nuestra investigación se enmarca dentro del nivel de investigación por cuanto se hace descriptiva y explicativa el fenómeno del objeto de estudio los mismos que se correlacionan con las variables de estudio.

c) Diseño de la investigación.

Carrasco (2006) hace mención que: “los diseños no experimentales se dividen en diseños transeccionales o transversales y diseño longitudinales. Los diseños transeccionales se subdividen en diseños específicos descriptivos, explicativos o causales y correlacionales y los diseños longitudinales se subdividen en diseños específicos de tendencia (Trend) de evolución de grupo o Cohort y diseños de Panel (P.59).

La presente tesis utilizara el diseño de investigación no experimental de corte transeccional y/o transversal, toda vez que va explicar, describir y correlacionar.

i. Diseño General:

- Diseño transeccional de corte, debido a que las variables utilizadas tendrán un control, en busca de la atribución de relación entre las variables.

ii. Esquema del Diseño:

- De acuerdo al problema, los objetivos y la hipótesis planteada se ha utilizado el diseño descriptivo Correlacional, cuyo gráfico es:

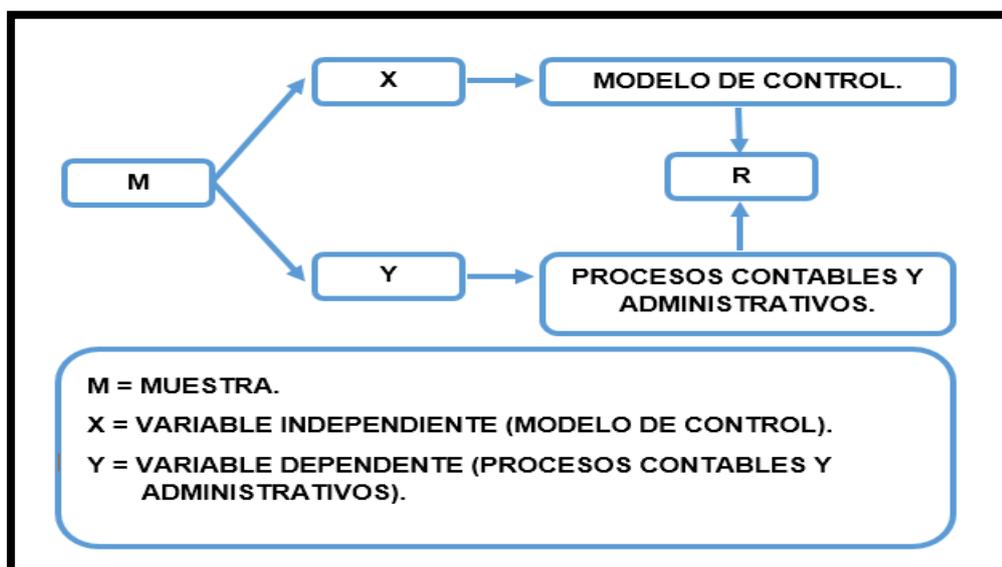


Figura 6: Diseño de investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1. Población.

Según, Tamayo, M. (2008), define a la población como: “La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (P.176)

Por lo tanto, la población está constituida por todos los colaboradores de las distintas áreas en la empresa inversiones Totti. Los cuales hacen un total de 10 colaboradores.

La población de nuestro estudio está conformada por:

- Empresa inversiones Totti, con su área contable y administrativa.

3.3.2. Muestra.

Hernández, (2014). Hace mención que “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”. (p.170)

Según, Tamayo, M. (2008). “la muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen a la población de la cual fue extraída”. (P.176)

La muestra de la investigación de acorde a las unidades de medida y personal que labora en la entidad, será la totalidad, los que hacen un total de 10 colaboradores.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para obtener los datos que nos permitan operacionalizar la presente investigación se requiere aplicar las siguientes técnicas:

- **Técnica de la Encuesta:** En este tipo de técnica se utilizará como instrumento un cuestionario de preguntas, teniendo como informantes a todo el personal que labora en las distintas áreas de la empresa que suman a 10 colaboradores.

Tabla 5.

Técnica e instrumentó de recolección de datos.

| VARIABLES | TÉCNICA | INSTRUMENTO | OBJETO DE ESTUDIO |
|---|----------|--------------|-----------------------------|
| Vi: Modelo de Control | Encuesta | Cuestionario | Directivos Colaboradores |
| Vd: Proceso Contable y Administrativo | Encuesta | Cuestionario | Directivos Colaboradores |

3.5. TÉCNICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS.

En la presente investigación se evidencian los hechos al momento de contrastar con datos estadísticos verificables y demostrables, por ello se utilizarán los estadígrafos tabuladores con la ayuda y soporte.

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

- Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO.

De acuerdo a las estrategias del trabajo de campo, antes de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos empíricos, en primer lugar, se ha procedido a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos para luego validarlos adecuadamente conforme a los procedimientos que exige un trabajo de investigación riguroso e imparcial, por ello se ha desarrollado sobre los siguientes aspectos:

- a) Elaboración de instrumentos de recolección de datos para su aplicación a los colaboradores de la empresa inversiones Totti – Año 2018, según la muestra representativa y significativamente seleccionados mediante el método estadístico "de simple al azar".

- b) También se ha convocado a una entrevista no estructurada, a los colaboradores de la empresa inversiones Totti - Año 2018, comprendidos dentro de la población de estudio, seleccionada mediante el método estadístico de "Simple al azar"; con la finalidad de ajustar algunas deficiencias que pudiera existir para ellos y poder corregirlos oportunamente.
- c) Finalmente, los instrumentos han sido analizados, revisados y aprobados por nuestro asesor de tesis, con lo que han sido "validados" los instrumentos de Recolección de Datos, con la finalidad de cumplir con las exigencias del trabajo de investigación.

El Trabajo de Campo, se ha realizado con toda normalidad logrando con éxito todo lo planificado, a pesar de las dificultades iniciales que tuvimos de parte de algunos colaboradores e integrantes de la muestra de estudio, quienes pusieron un poco de resistencia frente a nuestra presencia y por las entrevistas iniciales para poder proporcionarnos la información requerida sobre las variables e indicadores en estudio; pero, después de lo que hemos explicado la importancia del presente trabajo de investigación y el beneficio que puede significar para el futuro de ellos mismos y como para nosotros, nos han facilitado la aplicación de los instrumentos y hemos asistido personalmente con la finalidad de resguardar el valioso contenido de la información del siguiente instrumento.

- a) **El Cuestionario:** Fueron aplicados a los colaboradores de la empresa inversiones Totti – Año 2018, mediante preguntas cerradas y lógicamente agrupadas, y elegidas a los informantes a través del método estadístico de "Simple al azar" para garantizar la imparcialidad de los informes y de los datos empíricos en estudio, seleccionadas y establecidas del universo físico y social del presente estudio.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Tratando de hacer más fehaciente la presente investigación, la tabulación de datos se orienta por el lado de la lógica y la estadística descriptiva por cuanto el

resultado de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales presentamos enseguida cada una de las variables de estudio y sus respectivos datos estadísticos y sus interpretaciones correspondientes, también se pueden observar el resultado obtenido mediante los siguientes cuadros que presentamos en seguida.

4.3. TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

MODELO DE CONTROL:

1. Conocimiento y resultados sobre el modelo de control.

El propósito de esta variable tiene como objeto establecer y poner como punto de partida la influencia que genera un modelo de control en la empresa inversiones Totti – Huancayo, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Conoce usted algunos modelos de control?, se planteó 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 6, y la figura 7, los cuales presentamos a continuación:

Tabla 6.

Conocimiento y resultados sobre el modelo de control.

| ¿Conoce usted algún modelo de control? | N° | % |
|--|----|------|
| SI | 9 | 90% |
| NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

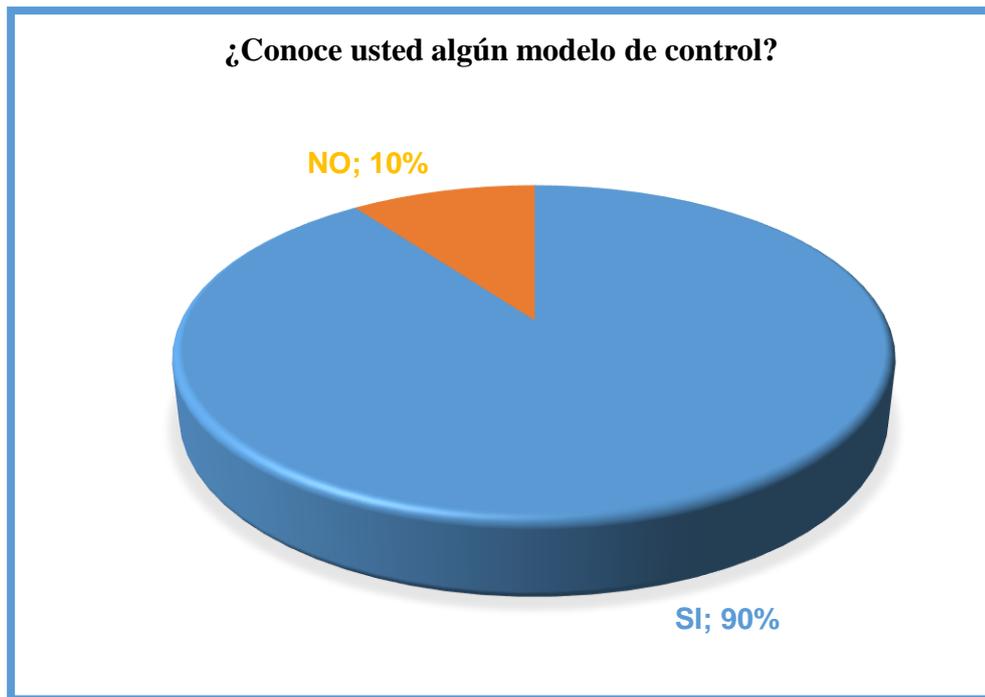


Figura 7: Distribución del conocimiento sobre el modelo de control.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 6 y la figura 7, se puede observar que de los 10 encuestados, el 90% de los colaboradores que representan a 9 colaboradores manifestaron conocer sobre modelos de control.
- En tanto el 10% de los encuestados que representa a 1 colaborador expresan no conocer sobre modelos de control.

2. Reconocimiento de implementación de un modelo de control.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer si emplea un modelo de control en la empresa inversiones Totti – Huancayo y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuál es el modelo de control que mejorará los procesos contables y administrativos? planteando 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 7 y en la figura 8, que presentamos a continuación.

Tabla 7.

Reconocimiento de implementación de un modelo de control.

| ¿Cuál es el modelo de control que mejorará los procesos contables y administrativos? | N° | % |
|--|----|------|
| Control interno | 7 | 70% |
| Coso | 1 | 10% |
| Cadbury | 1 | 10% |
| NS/NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

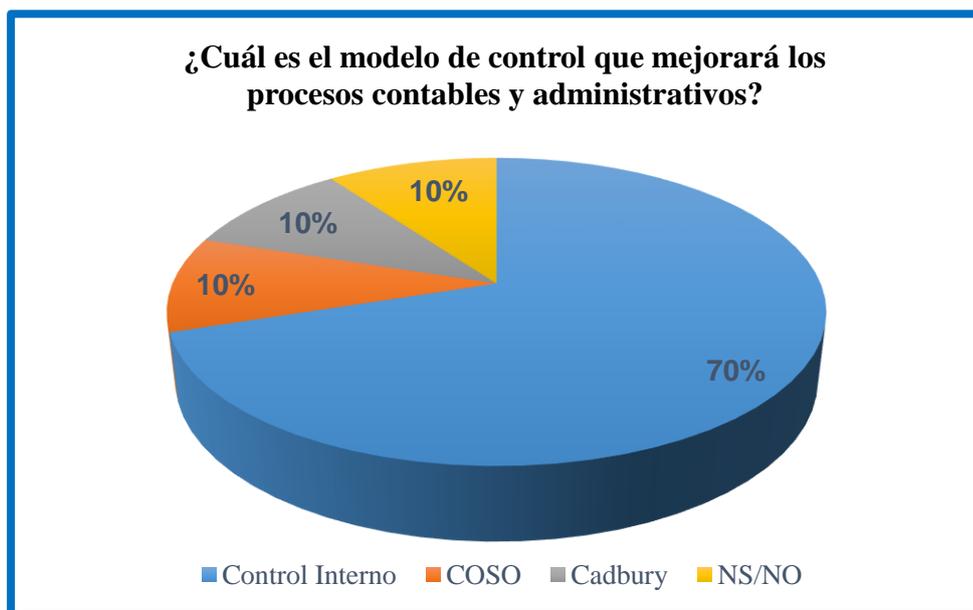


Figura 8: Distribución del conocimiento sobre el modelo de control.

INTERPRETACIÓN:

- Según la tabla 7 y la figura 8, se puede observar que de los 10 encuestados, el 70% de los colaboradores manifestaron que el modelo de control que mejorará los procesos contables y administrativos es el control interno, los que representan a 7 colaboradores.

- En tanto el 10% de los encuestados expresan que el modelo de control que mejorara los procesos contables y administrativos es en COSO, el cual representa a 1 colaborador.
- Así mismo el 10% de los encuestados expresan que el modelo de control que mejorara los procesos contables y administrativos es en Cadbury, el cual representa a 1 colaborador.
- Por último, el 10% de los encuestados expresan no conocer sobre modelos de control, el cual representa a 1 colaborador.

3. Reconocimiento de resultados con el modelo de control.

El propósito que esta variable tiene es reconocer los resultados de la implementación del modelo de control en la empresa inversiones Totti – Huancayo y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Con el modelo de control empleado cual ha sido el resultado?, se planteó 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 8 y en la figura 9, que presentamos a continuación.

Tabla 8.

Reconocimiento de resultados con el modelo de control.

| ¿Con el modelo de control empleado cual ha sido el resultado? | N° | % |
|---|----|------|
| Muy bueno | 0 | 0% |
| Bueno | 5 | 50% |
| Regular | 5 | 50% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

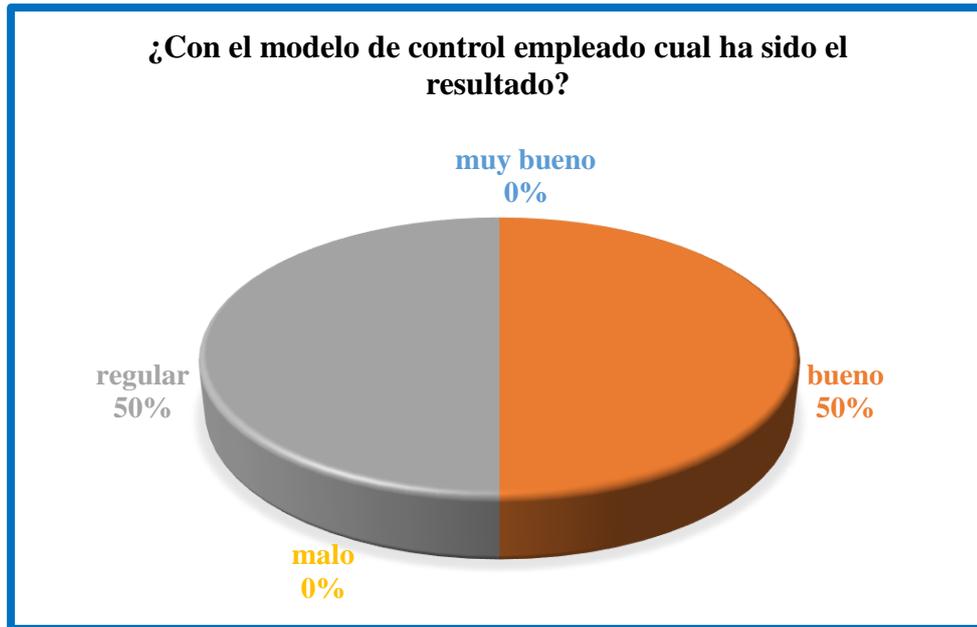


Figura 9: Distribución y reconocimiento de resultados con el modelo de control.

INTERPRETACIÓN:

- Como se puede evidenciar en la tabla 8 y la figura 9, se puede observar que de los 10 encuestados, el 50% de los colaboradores manifestaron que el resultado del modelo de control empleado fue bueno, el 50% manifestó que resultado del modelo de control empleado fue regular, los que representan a 5 colaboradores respectivamente.

4. Reconocimiento de los tipos del control interno.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer si se emplea procesos sistematizados para el control de operaciones de compra ¿Cree Ud. que los tipos de control: previo, concurrente y posterior mejorarán los procesos contables y administrativos?, planteando 3 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 9 y en la figura 10, que presentamos a continuación.

Tabla 9.

Reconocimiento de los tipos de control interno.

| ¿Cree Ud. que los tipos de control: previo, concurrente y posterior mejorarán los procesos contables y administrativos? | Nº | % |
|---|----|------|
| SI | 9 | 90% |
| NO | 1 | 10% |
| NS/NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

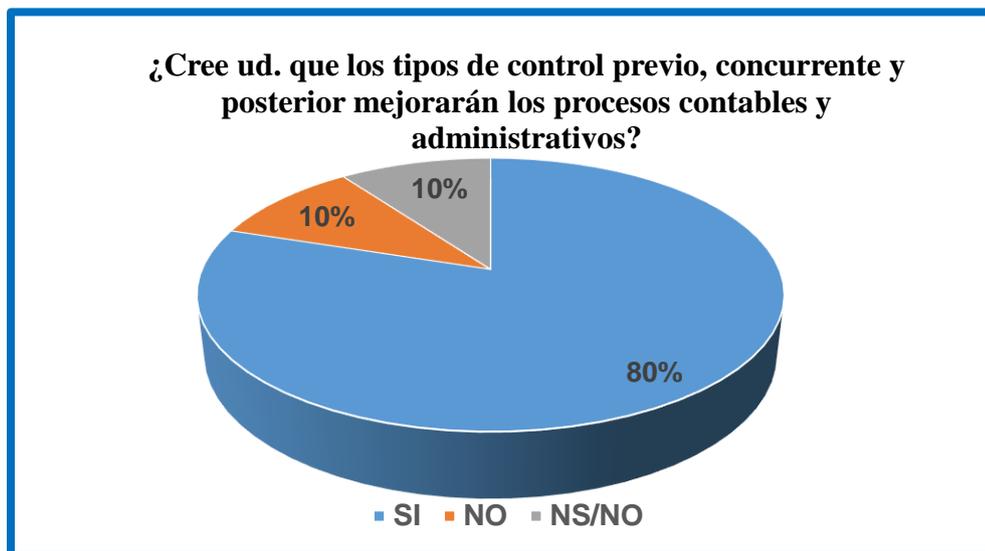


Figura 10: Distribución y reconocimiento de los tipos de control interno.

INTERPRETACIÓN:

- Según tabla 9 y en la figura 10, se puede observar que de los 10 encuestados, el 80% de los colaboradores manifestaron que el control previo, concurrente y posterior la empresa mejorará los procesos contables y administrativos, los que representan a 8 colaboradores.

- El 10% de los encuestados expresan que los tipos de controles no mejorarán los procesos contables y administrativos de la empresa, los que representan a 1 colaborador.
- En tanto el 10% de los encuestados expresan no conocer sobre los tipos de controles para mejorar los procesos contables y administrativos, el cual representa a 1 colaborador.

5. Aceptación de los procesos sistemáticos en el control de ventas.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer la aceptación de los procesos sistemáticos para el control de las operaciones de ventas, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan para la adquisición de mercadería?, se planteó 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 10 y en la figura 11, que presentamos a continuación.

Tabla 10.

Aceptación de los procesos sistemáticos para la adquisición de mercadería.

| ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan para la adquisición de mercadería? | N° | % |
|---|----|------|
| SI | 7 | 70% |
| NO | 3 | 30% |
| TOTAL | 10 | 100% |



Figura 11: Distribución y aceptación de procesos sistemáticos para la adquisición de mercadería.

INTERPRETACIÓN:

- Como se puede evidenciar en la tabla 10 y la figura 11, se puede observar que de los 10 encuestados, el 70% de los colaboradores manifestaron estar conforme con los procesos sistematizados para la compra de mercaderías, los que representan a 7 colaboradores.
- En total el 30% de los encuestados expresan no estar conforme con los procesos sistematizados para la compra de mercaderías, los que representan a 3 colaboradores.

6. Reconocimiento de procesos sistemáticos en el control de ventas.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer si se emplea procesos sistematizados para las operaciones de ventas mercaderías, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuenta la empresa con un proceso sistematizado para el control de las ventas de mercaderías?, planteando 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 11 y en la figura 12, que presentamos a continuación.

Tabla 11.

Reconocimiento de los procesos sistemáticos en el control de ventas.

| ¿Cuenta la empresa con un proceso sistematizado para el control de las ventas de mercaderías? | N° | % |
|---|----|------|
| SI | 8 | 80% |
| NO | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |



Figura 12: Distribución y reconocimiento de los procesos sistemáticos en el control de ventas.

INTERPRETACIÓN:

- Según en la tabla 11 y en la figura 12, se puede observar que de los 10 encuestados, el 80% de los colaboradores manifestaron que la empresa cuenta con un proceso sistematizado en las operaciones de venta de mercaderías, los que representan a 8 colaboradores.

- En tanto 20% de los encuestados expresan que la empresa no cuenta con los procesos sistematizados para las ventas de mercaderías, los que representan a 2 colaboradores.

7. Aceptación de los procesos de control de ventas de mercaderías.

El objeto es reconocer la aceptación de los procesos de las operaciones de ventas de mercaderías, en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan para la venta de mercadería?, planteando 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 12 y en la figura 13, que presentamos a continuación.

Tabla 12.

Aceptación de los procesos de control de las ventas de mercadería.

| ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan para la venta de mercadería? | N° | % |
|---|----|------|
| SI | 6 | 60% |
| NO | 4 | 40% |
| TOTAL | 10 | 100% |



Figura 13: Distribución y aceptación de los procesos de control de las ventas de mercadería.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 12 y la figura 13, se puede observar que de los 10 encuestados, el 60% de los colaboradores manifestaron estar conforme con los procesos sistematizados para la venta de mercaderías, los que representan a 6 colaboradores.
- Así mismo el 40% de los encuestados expresan no estar conforme con los procesos sistematizados para la venta de mercaderías, los que representan a 4 colaboradores.

8. Reconocimiento de procesos de control para las mercaderías de almacén.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer si se emplea procesos de control para las mercaderías de almacén, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuenta la empresa con un control de las mercaderías en el área de almacén?, se planteó 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en el Tabla 13 y en la figura 14, que presentamos a continuación.

Tabla 13.

Reconocimiento de procesos de control para las mercaderías de almacén.

| ¿Cuenta la empresa con un control de las mercaderías en el área de almacén? | N° | % |
|---|----|------|
| SI | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |



Figura 14: Distribución y reconocimiento de procesos de control para las mercaderías de almacén.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 13 y la figura 14, se puede apreciar que de los 10 encuestados, el 100% de los colaboradores manifestaron que la empresa cuenta con un control de las mercaderías en el área de almacén.

9. Aceptación de los procesos de control de las mercaderías de almacén.

El objeto es reconocer la aceptación de los procesos de las operaciones de ventas de mercaderías, en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Está conforme Ud. con el control de mercadería en el almacén?, planteando 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 14 y en la figura 15, que presentamos a continuación.

Tabla 14.

Aceptación de los procesos de control de las mercaderías de almacén.

| ¿Está conforme Ud. con el control de mercadería en el almacén? | Nº | % |
|--|----|------|
| SI | 7 | 70% |
| NO | 3 | 30% |
| TOTAL | 10 | 100% |

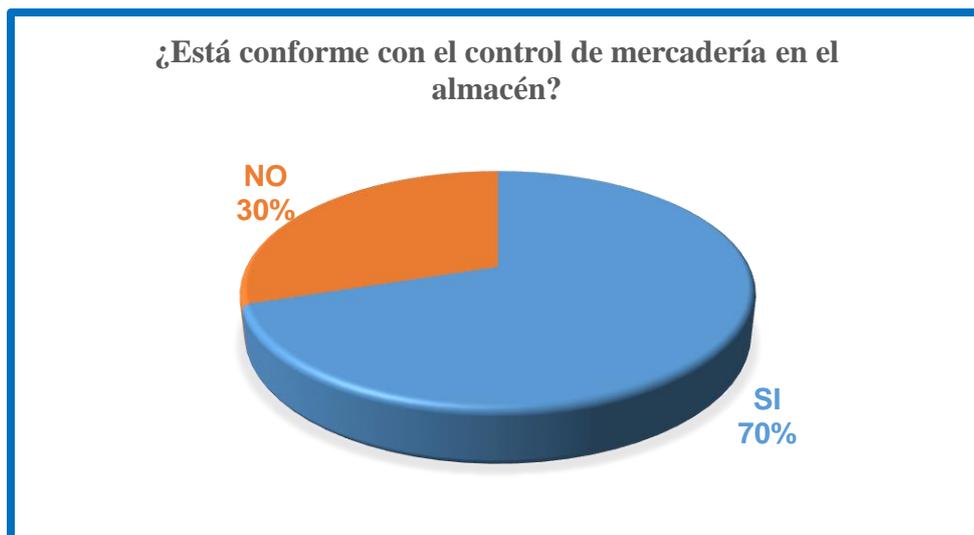


Figura 15: Distribución y aceptación de los procesos de control de las mercaderías de almacén.

INTERPRETACIÓN:

- Según la tabla 14 y la figura 15, se puede observar que de los 10 encuestados, el 70% de los colaboradores manifestaron estar conforme con control de mercaderías, los que representan a 7 colaboradores.
- En tanto 30% de los encuestados expresa no estar conforme con el control de mercaderías, los que representan a 3 colaboradores.

10. Reconocimiento de la distribución de las mercaderías del almacén.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer la distribución de las mercaderías según características de cada producto ubicados en el almacén de la empresa inversiones Totti – Huancayo y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Las mercaderías se almacenan según?, se planteó 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 15 y la figura 16, que presentamos a continuación.

Tabla 15.

Reconocimiento de la distribución de las mercaderías del almacén.

| ¿Las mercaderías se almacenan según? | Nº | % |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| Según producto | 1 | 10% |
| Según rota el producto | 3 | 30% |
| Según volumen del producto | 3 | 30% |
| Según vencimiento del producto | 3 | 30% |
| TOTAL | 10 | 100% |

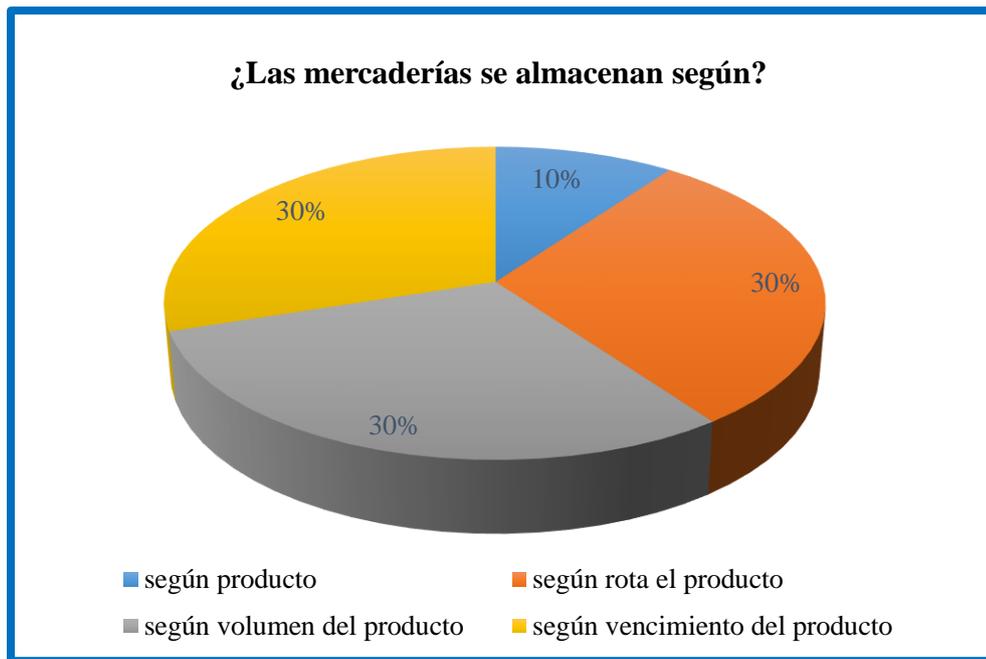


Figura 16: Distribución y reconocimiento de la distribución de las mercaderías del almacén.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 15 y la figura 16, se puede observar que el 30% de los colaboradores que representan a 3 colaboradores manifestaron que las mercaderías son almacenadas según rotación del producto.
- En tanto 30% de los colaboradores manifestaron que las mercaderías son almacenadas según volumen del producto, los que representan a 3 colaboradores.
- Así mismo el 30% de los colaboradores manifestaron que las mercaderías son almacenadas según vencimiento del producto, los que representan a 3 colaboradores.
- De igual manera 10% de los colaboradores manifestaron que las mercaderías son almacenadas según producto, los que representan a 1 colaborador.

11. Reconocimiento de resultados del control interno.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer en los colaboradores referencia sobre el control interno en la empresa inversiones Totti – Huancayo y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Conoce Ud. sobre control interno?, planteando 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 16 y en la figura 17, que presentamos a continuación.

Tabla 16.

Reconocimiento de resultados del control interno.

| ¿Conoce Ud. sobre control interno? | Nº | % |
|------------------------------------|----|------|
| SI | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

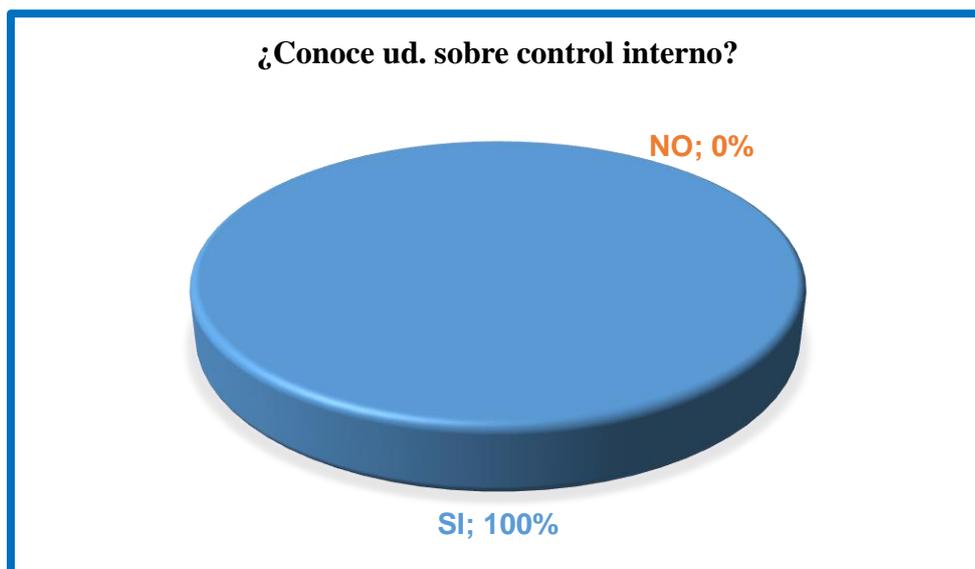


Figura 17: Distribución y reconocimiento de resultados del control interno.

INTERPRETACIÓN:

- Como se puede evidenciar en la tabla 16 y la figura 17, se puede apreciar que de los 10 encuestados, el 100% de los colaboradores manifestaron conocer sobre el control interno, los que representan a 10 colaboradores.

12. Identificación de la implementación de un control interno.

El propósito de esta variable tiene el objeto de identificar si se emplea un control interno en la empresa inversiones Totti – Huancayo y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Emplea usted algún modelo de control en la empresa?, planteando 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 17 y la figura 18, que presentamos a continuación.

Tabla 17.

Identificación de la implementación de un control interno.

| ¿Emplea usted algún modelo de control en la empresa? | Nº | % |
|--|----|------|
| SI | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

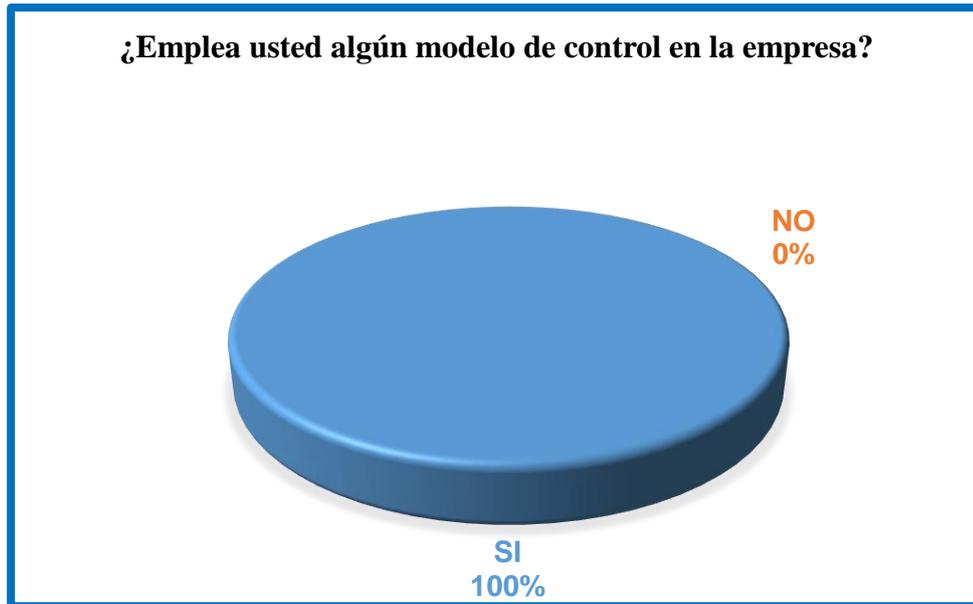


Figura 18: Distribución e identificación de la implementación de un control interno.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 17 y la figura 18, se puede observar que de los 10 encuestados, el 100% de los colaboradores manifestaron que se emplea un modelo de control interno.

13. Reconocimiento de resultados con el modelo de control empleado.

El propósito de esta variable tiene el objeto de reconocer los resultados de la del modelo de control en la empresa inversiones Totti – Huancayo, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Con el modelo de control que utilizan en la empresa cual fue el resultado?, se planteó 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 18 y la figura 19, que presentamos a continuación.

Tabla 18.

Reconocimiento de resultados con el modelo de control empleado.

| ¿Con el modelo de control que utiliza en la empresa cual fue el resultado? | Nº | % |
|--|----|------|
| Muy bueno | 0 | 0% |
| Bueno | 2 | 20% |
| Regular | 8 | 80% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

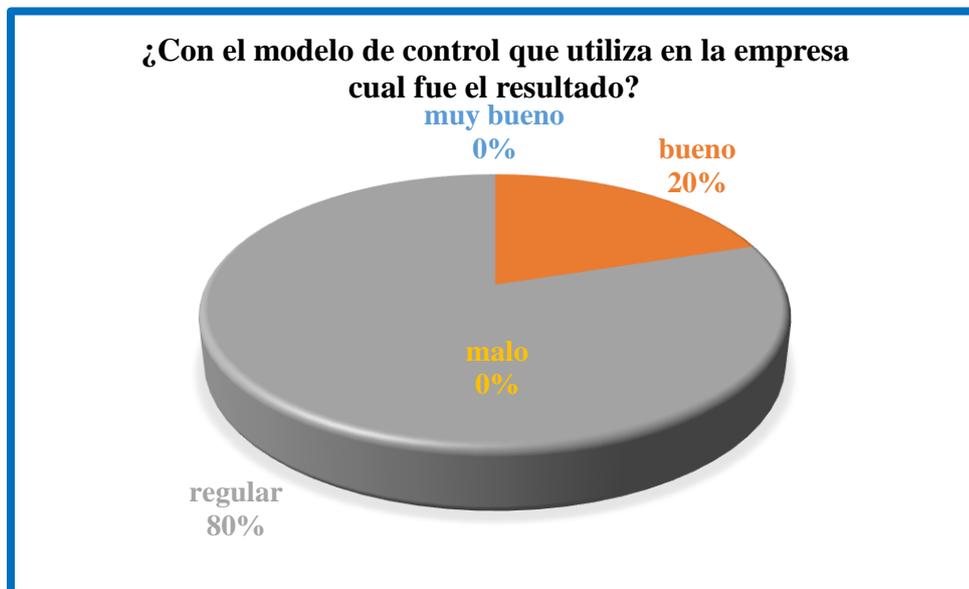


Figura 19: Distribución y reconocimiento de resultados con el modelo de control empleado.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 18 y la figura 19, se puede observar que de los 10 encuestados, el 20% de los colaboradores manifestaron que el resultado del modelo de control empleado fue bueno, los que representan a 2 colaboradores.

- El 80% manifestó que resultado del modelo de control empleado es regular, los que representan a 8 colaboradores.

PROCESOS CONTABLES:

14. **Ámbito referenciado al proceso contable.**

El propósito de esta variable tiene como objetivo identificar el mecanismo para el control de los procesos contables y administrativos, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cree Ud. que los procesos contables: (identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación.) mejorarán el modelo de control de la empresa?, planteando 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 19 y la figura 20, que presentamos a continuación.

Tabla 19.

Ámbito referenciado al proceso contable.

| ¿Cree Ud. que los procesos contables: (identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación.) mejorarán el modelo de control de la empresa? | Nº | % |
|--|----|------|
| SI | 9 | 90% |
| NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

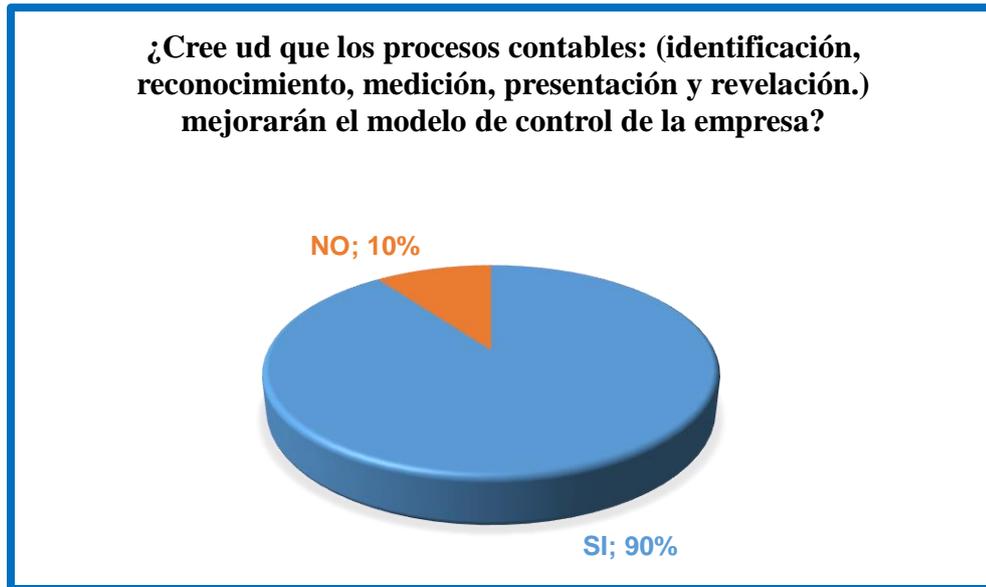


Figura 20: Distribución y ámbito referenciado al proceso contable.

INTERPRETACIÓN:

- Se puede apreciar según la tabla 19 y la figura 20, se puede apreciar que de los 10 encuestados, el 90% de los colaboradores manifestaron que los procesos contables mejorarán el control interno de la empresa, los que representan a 9 colaboradores.
- En tanto el 10% manifestaron los procesos contables no mejorarán el control interno de la empresa, los que representan a 1 colaboradores.

15. Identificación del manejo de los procesos contables y administrativos.

El propósito de esta variable tiene como objetivo identificar el soporte para información sustancial el control de los procesos contables y administrativos, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Qué tipo de sistema utilizan?, El cual tuvo 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 20 y la figura 21, que presentamos a continuación.

Tabla 20.

Identificación del manejo de los procesos contables y administrativos.

| ¿Qué tipo de sistema utilizan? | N° | % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Hoja De Calculo | 10 | 100% |
| Visual Fox | 0 | 0% |
| Software | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

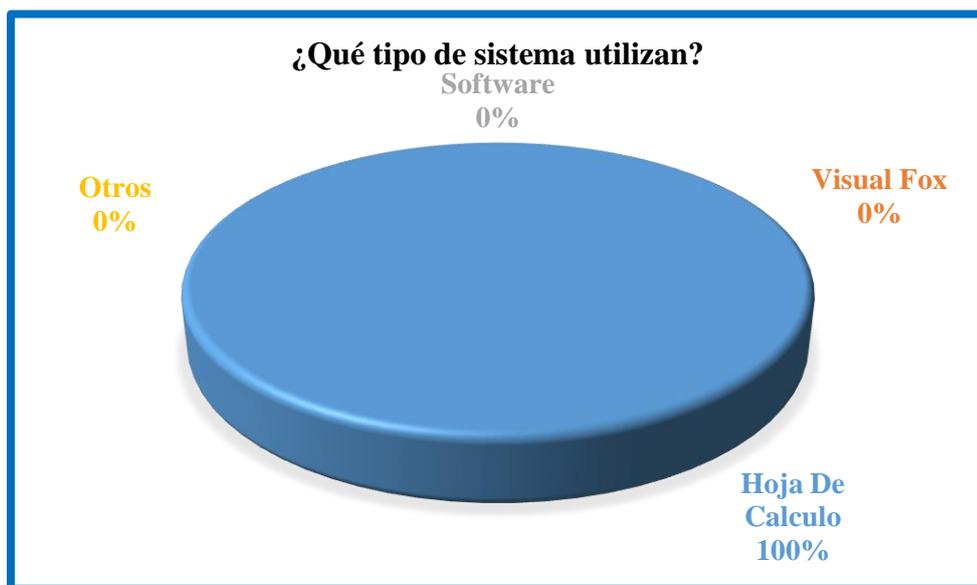


Figura 21: Distribución e identificación del manejo de los procesos contables y administrativos.

INTERPRETACIÓN:

- Según la tabla 20 y la figura 21, se puede observar que de los 10 encuestados que representan el 100% de los colaboradores manifestaron que el sistema que emplean es una hoja de cálculo.

16. Reconocer el proceso en la entrada y salida de mercadería.

El propósito que esta variable tiene es identificar el procedimiento para el control de las operaciones compra y venta, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuál es el proceso sistemático que realizan para ingreso y salida de la mercadería?, planteando 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 21 y la figura 22, que presentamos a continuación.

Tabla 21.

Reconocimiento del proceso en la entrada y salida de mercadería.

| ¿Cuál es el proceso sistemático que realizan para ingreso y salida de la mercadería? | Nº | % |
|--|----|------|
| Nota de pedido | 1 | 10% |
| Guía de compra/factura | 4 | 40% |
| Nota de pedido | 1 | 5% |
| Boleta de venta/factura | 4 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

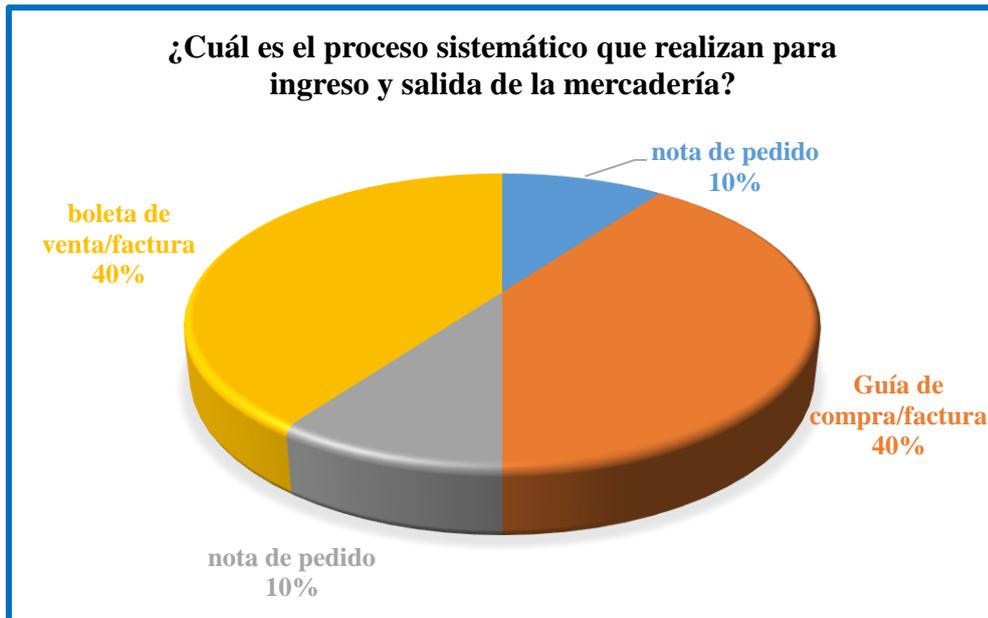


Figura 22: Distribución y reconocimiento del proceso en la entrada y salida de mercadería.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 21 y la figura 22, se puede observar que el 10% de los colaboradores manifestaron que los procesos para la compra y venta de mercaderías se dan con la nota de pedido, los que representan a 1 colaboradores.
- Así mismo el 40% de los colaboradores manifestaron que los procesos para la compra y venta de mercaderías se dan con la factura y guía de remisión, los que representan a 4 colaboradores.
- El 10% de los colaboradores manifestaron que los procesos para la compra y venta de mercaderías se dan con la nota de pedido (proforma), los que representan a 1 colaboradores.
- En tanto el 40% de los colaboradores manifestaron que los procesos para la compra y venta de mercaderías se dan con la factura y boleta de venta, los que representan a 4 colaboradores.

17. Reconocer como se organiza la empresa.

El propósito que esta variable tiene es reconocer el equipo de trabajo constante, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cómo se encuentra estructura del equipo de trabajo?, se planteó 3 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 22 y en la figura 23, que presentamos a continuación.

Tabla 22.

Reconocimiento de la organización de la empresa.

| ¿Cómo se organiza la estructura de su equipo de trabajo? | N° | % |
|--|----|------|
| Optima | 3 | 30% |
| Regular | 3 | 30% |
| Nada optima | 4 | 40% |
| TOTAL | 30 | 100% |



Figura 23: Distribución y reconocimiento de la organización de la empresa.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 22 y la figura 23, se puede observar que el 40% de los colaboradores que representan el a 4 colaboradores manifestaron que la estructura de organización es poco óptima.
- Así mismo el 30% de los colaboradores que representan a 3 colaboradores manifestaron que estructura organizacional es regular.
- Así mismo el 30% de los colaboradores que representan a 3 colaboradores manifestaron que estructura organizacional es óptimo.

18. Reconocimiento y tratamiento de mercaderías defectuosas.

El propósito que esta variable tiene es reconocer el tratamiento contable y tributario referente a los productos dañados o caducados en la empresa inversiones Totti – Huancayo, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuál es el tratamiento contable y tributario respecto a las mercaderías vencidas o dañadas?, planteando 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 23 y en la figura 24, que presentamos a continuación.

Tabla 23.

Reconocimiento y tratamiento de mercaderías defectuosas.

| ¿Cuál es el tratamiento contable y tributario respecto a las mercaderías vencidas o dañadas? | N° | % |
|--|----|------|
| Devueltos para el cambio | 10 | 100% |
| Incinerados | 0 | 0% |
| Desechados | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

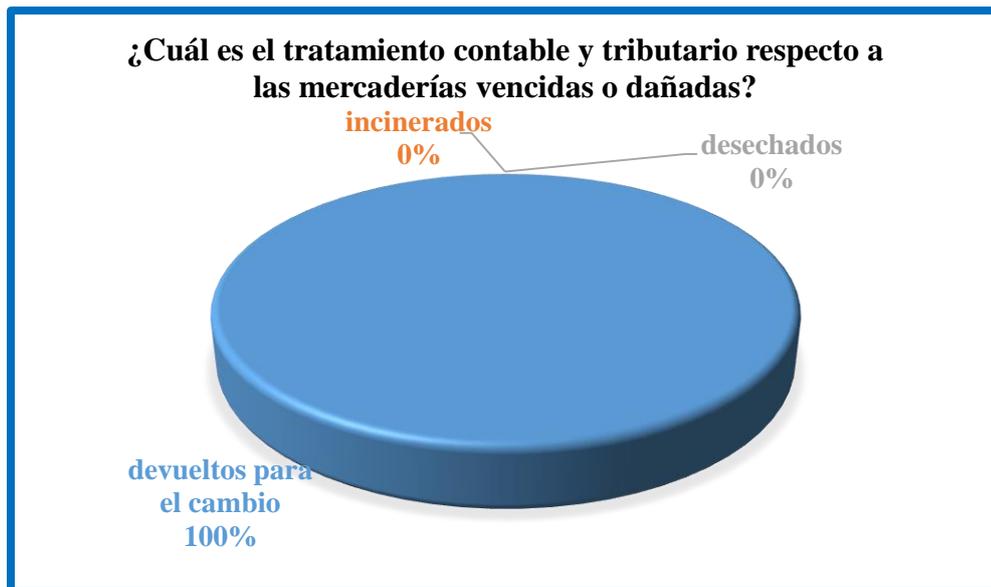


Figura 24: Distribución y reconocimiento y tratamiento de mercaderías defectuosas.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 23 y la figura 24, se puede observar que de los 10 encuestados que representan el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron que el tratamiento contable y tributario respecto a las mercaderías vencidas o dañadas la cual se hace la devolución para el cambio de mercadería.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS:

19. Reconocimiento de los procesos administrativos.

El propósito que esta variable tiene es identificar la estabilidad de los resultados con el modelo de control empleado en la empresa inversiones Totti – Huancayo, y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cree Ud. que los procesos administrativos (planificación, organización, ejecución y control) mejorarán el modelo de control de la empresa?, planteando 3 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 24 y en la figura 25, que presentamos a continuación.

Tabla 24.

Reconocimiento de los procesos administrativos.

| ¿Cree Ud. que los procesos administrativos (planificación, organización, ejecución y control) mejorarán el modelo de control de la empresa? | Nº | % |
|---|----|------|
| SI | 8 | 80% |
| NO | 1 | 10% |
| NS/NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

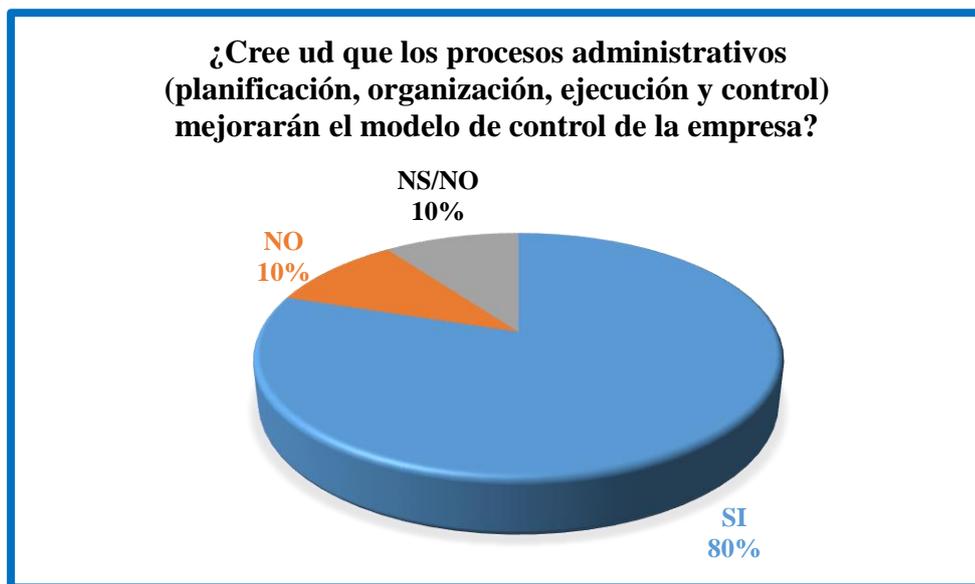


Figura 25: Distribución y reconocimiento de los procesos administrativos.

INTERPRETACIÓN:

- Como se puede evidenciar en la tabla 24 y la figura 25, observar que de los 10 encuestados el 80% de los colaboradores manifestaron que los procesos administrativos mejorarán el control interno de la empresa, los que representan a 8 colaboradores.

- Así mismo el 10% de los colaboradores manifestaron que los procesos administrativos no mejorarán el control interno de la empresa, los que representan a 1 colaboradores.
- En tanto el 10% de los colaboradores manifestaron no saber ni opinar referente a la mejora de los procesos administrativos, los que representan a 1 colaboradores.

20. Aceptación de los procesos que se desarrolla en la empresa.

El objeto es reconocer la aceptación de los procesos de las operaciones de control de ventas, compras y recepción de mercaderías, en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan los colaboradores de las áreas de compra y venta de mercadería?, se planteó 2 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 25 y en la figura 26, que presentamos a continuación.

Tabla 25.

Aceptación de los procesos que se desarrolla en la empresa.

| ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan los colaboradores de las áreas de compra y venta de mercadería? | N° | % |
|--|----|------|
| SI | 5 | 50% |
| NO | 5 | 50% |
| TOTAL | 10 | 100% |



Figura 26: Distribución y aceptación de los procesos que se desarrolla en la empresa.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 25 y la figura 26, se puede observar que de los 10 encuestados, el 50% de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo con los procesos que desarrollan todo el equipo de trabajo en las distintas áreas de la empresa, los que representan a 5 colaboradores.
- En tanto 50% de los colaboradores manifestaron no estar de acuerdo con los procesos que desarrollan todo el equipo de trabajo en las distintas áreas de la empresa, los que representan a 5 colaboradores.

21. Reconocer los niveles de stock en la empresa.

El objeto es reconocer los niveles o volúmenes de stocks de mercaderías para las operaciones de control de ventas, compras y recepción de mercaderías, en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de stock de mercaderías?, se planteó 4 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 26 y en la figura 27, que presentamos a continuación.

Tabla 26.

Reconocimiento de los niveles de stock en la empresa.

| ¿Cuál es el nivel de stock de mercaderías? | N° | % |
|--|-----------|-------------|
| Nivel Máximo | 0 | 0% |
| Nivel Normal | 10 | 100% |
| Nivel Mínimo | 0 | 0% |
| No Cuenta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

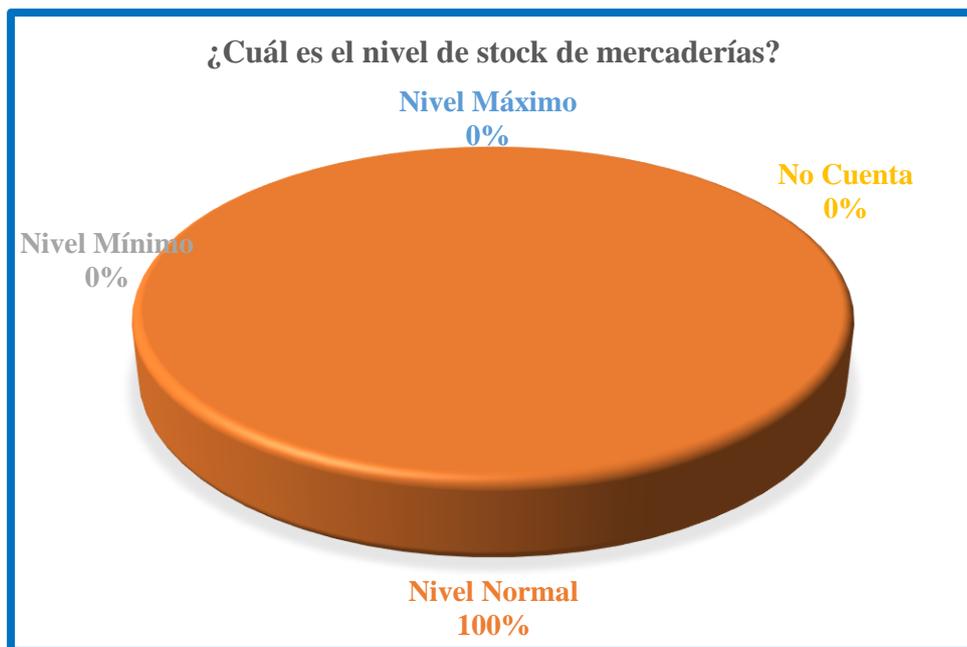


Figura 27: Distribución y reconocimiento de los niveles de stock en la empresa.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 26 y la figura 27, se puede observar que de los 10 encuestados, el 100% de los colaboradores manifestaron que el stock de mercaderías es de nivel normal.

22. Reconocer los niveles de rotación de mercaderías en la empresa.

El objeto es reconocer los niveles de rotación de las mercaderías para las operaciones de control de ventas, compras y recepción de mercaderías las que influenciaran en la ubicación en el área de almacén de la empresa inversiones Toti – Huancayo, en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuáles son los niveles de rotación de las mercaderías?, tuvo 3 alternativas a escoger, al respecto se encontraron los siguientes resultados, conforme se pueden observar en la tabla 27 y la figura 28, que presentamos a continuación.

Tabla 27.

Reconocimiento de los niveles de rotación de mercaderías en la empresa.

| ¿Cuáles son los niveles de rotación de las mercaderías? | Nº | % |
|---|----|------|
| Rotación alta | 0 | 0% |
| Rotación normal | 10 | 100% |
| Rotación baja | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

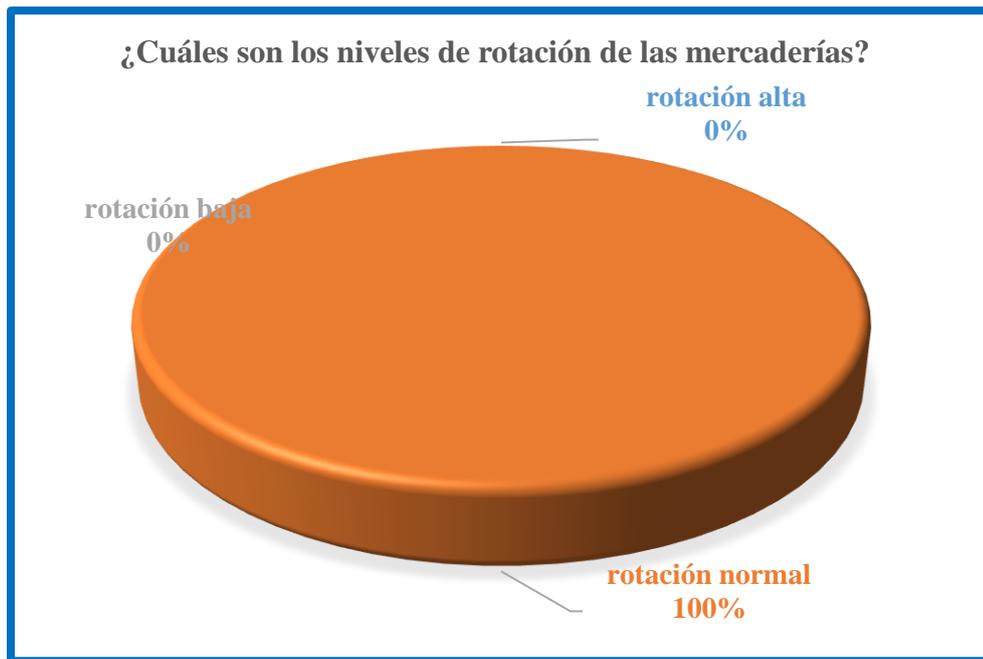


Figura 28: Distribución y reconocimiento de los niveles de rotación de mercaderías en la empresa.

INTERPRETACIÓN:

- Según se puede evidenciar en la tabla 27 y la figura 28, se puede observar que de los 10 encuestados, el 100% de los colaboradores manifestaron que el nivel de rotación de las mercaderías es de nivel normal.

4.4. PRUEBAS DE HIPÓTESIS.

Es natural que en todo trabajo de investigación y teniendo en cuenta la formulación del problema general y los específicos, así como los objetivos propuestos en el presente de trabajo de investigación; podemos afirmar la demostración, contrastación y validación de las hipótesis planteadas inicialmente, con los resultados obtenidos después de la aplicación del trabajo de campo, el procesamiento y tabulación de datos; y su presentación correspondiente mediante las tablas estadísticas números del 9 al 30 que presentamos en el capítulo 4 del presente trabajo y que presentamos para su mejor apreciación y explicación.

i. CONTRASTACIÓN N° 01:

Problema General

¿Cuál es el modelo de control que mejorará los procesos contables y administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018?

Hipótesis General:

El modelo de control que mejoraran los procesos contables y administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018, es el control interno.

Hipótesis Alterna:

El modelo de control que mejoraran los procesos contables y administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018, **SI** es el control interno

Hipótesis Nula:

El modelo de control que mejoraran los procesos contables y administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018, **NO** es el control interno

REFERENCIA N° 01:

Tabla 28.

Resultado de escala de medición 1: Reconocimiento de un modelo de control.

| In. | ¿Cuál es el Modelo de control que mejorará los procesos contables y administrativos? | | Frecuencia Relativa (pi) |
|-----|--|----|--------------------------|
| + | Control Interno | 7 | 70% |
| - | COSO | 1 | 10% |
| - | Cadbury | 1 | 10% |
| - | NS/NO | 1 | 10% |
| | TOTAL Sum | 10 | 100% |

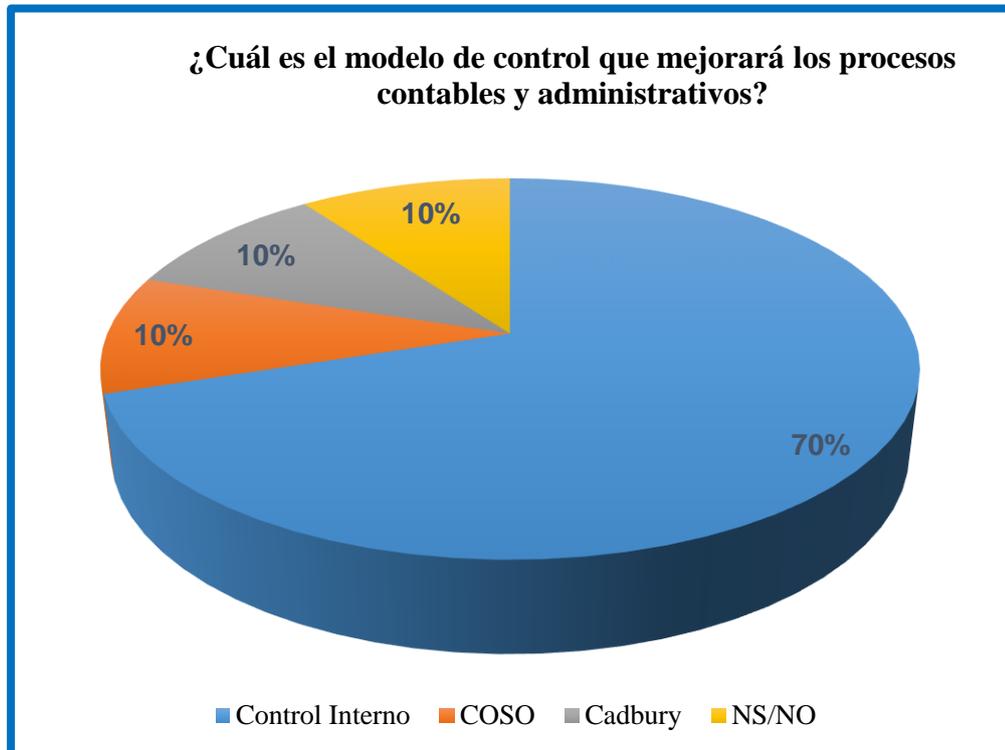


Figura 29: Distribución y reconocimiento sobre el modelo de control.

RESULTADO N° 01:

- a) Tal como se puede apreciar en la tabla 28 y la figura 29, el resultado determina que de los 10 encuestados siete que representa el 70% de los colaboradores encuestados, manifestaron que el modelo de control que mejorarán los procesos contables y administrativos es el control interno.
- b) En tanto el 10% que representa a 1 de 10 de los encuestados expresan que el modelo de control que mejorara los procesos contables y administrativos es en COSO.
- c) Así mismo el 10% que representa a 1 de 10 de los encuestados expresan que el modelo de control que mejorara los procesos contables y administrativos es en Cadbury.
- d) Por último, el 10% que representa a 1 de 10 de los encuestados expresan no conocer sobre modelos de control, el cual representa a 1 colaborador.
- e) De acuerdo a los niveles de medición, las repuestas de negación que representa el 10% - 0.10 que equivale a 3 personas, expresa un nivel bajo equivalente al 10% rechaza la hipótesis general. consecuentemente la negación indica que no aceptan las variables que señalan.
- f) Sin embargo, observando los resultados de los niveles de medición las repuestas de afirmación que confirman aceptando el control interno como modelo que mejoran los procesos administrativos y contables representa el 70% con una valoración positiva de + 0.70 representada por 7 encuestados los cuales confirman y aceptan el control interno como modelo que mejoran los procesos administrativos y contables en inversiones Totti.

ii. CONTRASTACIÓN N° 02:

Problema Específico (a):

¿Cuáles son los tipos de control que mejoran los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018?

Hipótesis Específica (a):

Los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018. Son: control previo, control concurrente y control posterior.

Hipótesis Alterna:

Los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018. **SI** son control previo, control concurrente y control posterior.

Hipótesis Nula

Los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018. **NO** son: control previo, control concurrente y control posterior.

REFERENCIA N° 02:

Tabla 29.

Resultado de escala de medición 2: Reconocimiento de los tipos de control interno.

| In. | ¿Cree Ud. que los tipos de control: previo, concurrente y posterior mejorarán los procesos contables y administrativos? | | Frecuencia Relativa (pi) |
|-----|---|------|--------------------------|
| + | SI | 8 | 80% |
| - | NO | 1 | 10% |
| - | NS/NO | 1 | 10% |
| | TOTAL Sum | 100% | 100% |

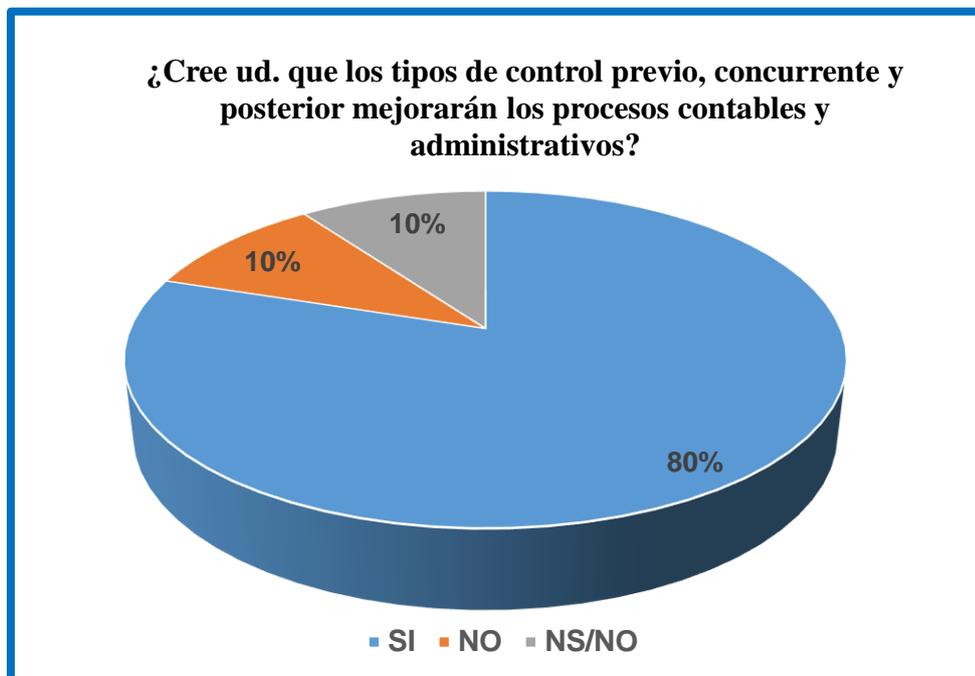


Figura 30: Distribución y reconocimiento de los tipos de control interno.

RESULTADO N° 02:

- a) Según los resultados obtenidos se puede apreciar que según la tabla 29 y en la figura 30, se puede observar que de los 10 encuestados, el 80% de los colaboradores manifestaron que el control previo, concurrente y posterior la empresa mejorará los procesos contables y administrativos, los que representan a 8 colaboradores.
- b) El 10% de los encuestados expresan que los tipos de controles no mejorarán los procesos contables y administrativos de la empresa, los que representan a 1 colaborador.
- c) En tanto el 10% de los encuestados expresan no conocer sobre los tipos de controles para mejorar los procesos contables y administrativos, el cual representa a 1 colaborador.
- d) Como se pueden apreciar los niveles de medición y los resultados obtenidos es que se confirma que los tipos de control que mejorarán los procesos contables y administrativos de la empresa inversiones Totti. SI son control previo, control concurrente y control posterior, validando dichos resultados con respuestas positivas y de aceptación de 80%, con niveles de aceptación con + 0.80, y los niveles de rechazo son no representativos por cuanto se encuentran en un nivel de - 0.10

iii. CONTRASTACIÓN N° 03:

Problemas Específicos (b):

¿Cuáles son los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018?

Hipótesis específica (b):

Los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. Son: identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación.

Hipótesis Alterna:

Los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. **SI** son: identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación.

Hipótesis Nula

Los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. **NO** son: identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación.

Tabla 30.

Resultado de escala de medición 3: Reconocimiento de los procesos contables.

| In. | ¿Cree Ud., que las actividades de identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación) mejoraran los controles de la empresa? | | Frecuencia Relativa (pi) |
|-----|---|------|--------------------------|
| + | SI | 9 | 90% |
| - | NO | 1 | 10% |
| | TOTAL Sum | 100% | 100% |



Figura 31: Distribución y ámbito referenciado al proceso contable.

INTERPRETACIÓN N° 03:

- a) Según los resultados se puede apreciar que según la tabla 30 y la figura 31, se puede evidenciar que 9 de los 10 encuestados, que representa el 90% de los colaboradores manifestaron que los procesos contables de identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación, mejorarán los controles de la empresa.

- b) En tanto el 10% que representa a 1 de 10 encuestados manifestaron que los procesos contables de identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación no mejorarán los controles de la empresa

- c) Como se pueden apreciar los niveles de medición y los resultados obtenidos, es que se confirma que los procesos contables que mejoraran los de la empresa inversiones Totti. SI son los procesos de identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación. Validando dichos resultados con respuestas positivas y de aceptación de 90%, con niveles de aceptación con + 0.90, y los niveles de rechazo son no representativos por cuanto se encuentran en un nivel de - 0.10

iv. CONTRASTACIÓN 04:

Problemas Específicos (c):

¿Cuáles son los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018?

Hipótesis específica (c):

Los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018 son: planeación, organización, ejecución y control.

Hipótesis Alterna:

Los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018 **SI** son: planeación, organización, ejecución y control.

Hipótesis Nula

Los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018 **NO** son: planeación, organización, ejecución y control.

Tabla 31.

Resultado de escala de medición 4: Reconocimiento de los procesos administrativos.

| In. | ¿Cree Ud., la planificación, organización, ejecución y control mejoraran los procesos administrativos de la empresa? | | Frecuencia Relativa (pi) |
|-----|--|----|--------------------------|
| + | SI | 8 | 80% |
| - | NO | 1 | 10% |
| | NS/NOP | 1 | 10% |
| | TOTAL Sum | 10 | 100% |

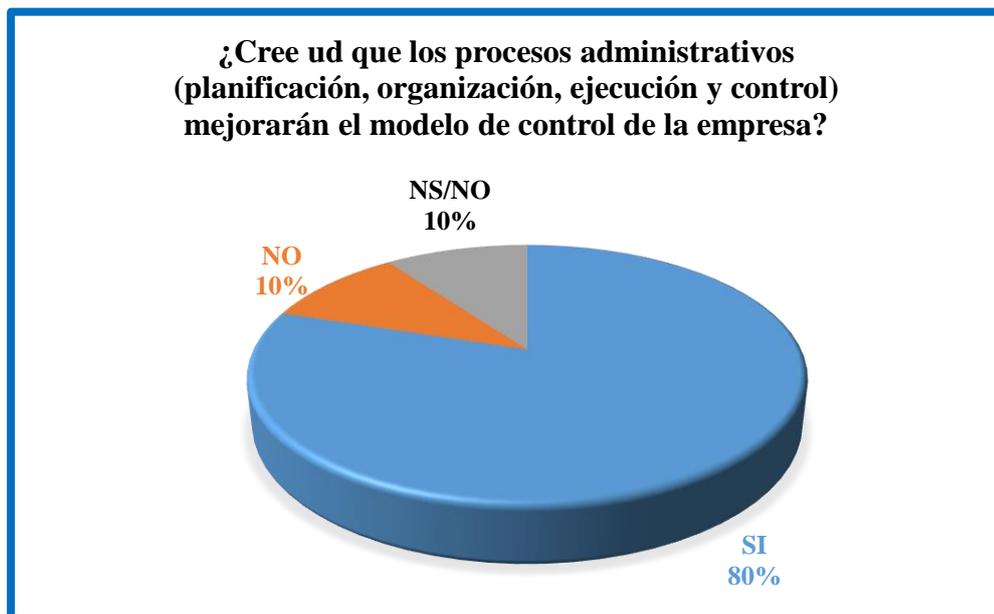


Figura 32: Distribución y reconocimiento de los procesos administrativos.

INTERPRETACIÓN:

- a) Como se puede evidenciar en la tabla 31 y la figura 32, se puede observar que 8 de los 10 encuestados que representa el 80% de los colaboradores manifestaron que los procesos administrativos de planeación, organización, ejecución y control mejorarán los controles de la empresa.
- b) Así mismo 1 de los 10 encuestados que representa el 10% de los colaboradores manifestaron que los procesos administrativos no mejorarán los controles de la empresa, de igual manera con la misma proporción de resultados expresaron no saber ni opinar siendo ínfimo el margen de rechazo en ambos escenarios.
- c) Como se puede evidenciar los niveles de medición y los resultados obtenidos, es que se confirma que los procesos administrativos que mejoraran los controles de la empresa inversiones Totti. SI son la planificación, organización, ejecución y control validando dichos resultados con respuestas positivas y de aceptación de 80%, con niveles de aceptación con + 0.80, y los niveles de rechazo son no representativos por cuanto se encuentran en un nivel de - 0.10 no aceptan y - 0.10 no saben y no opinan.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Se enfatiza en la maximización de los recursos empleados como pilar para la mejora de los procesos contables y administrativos para alcanzar una base para hacer frente a un mercado competitivo y por ende optimizar resultados para la subsistencia de la empresa

Actualmente, las exigencias y el crecimiento del sector comercial han ido evolucionando de manera tal, que es rentable dicho sector, lo que implica una optimización de recursos y constantes mejoras en las diferentes áreas de las empresas, las que garanticen la competencia en el nuevo mercado global y el afianzarse en el mercado local, en base a control de operaciones para los ingresos, salidas y recepción de mercaderías las cuales como producto final darán una adecuada atención al cliente.

- a) **Control interno:** Es el modelo a seguir para la optimización de recursos de las entidades a través del control en todas sus etapas.
- b) **Control previo:** Se da en forma de planificación, con cautela a las operaciones que realicen las entidades.
- c) **Control concurrente:** Se da en forma simultanea previa verificación y análisis de las operaciones que realiza la empresa.
- d) **Control posterior:** Este se da en modo de verificación de las operaciones y con el seguimiento de las operaciones que realiza las empresas.
- e) **Los procesos contables:** Es el ciclo continuo mediante el cual se identifica, se reconoce, mide, presenta y revela la información generada a través de las operaciones cotidianas y no cotidianas que genera la empresa.
- f) **Los procesos administrativos:** Es el flujo de actividades interrelacionadas mediante el cual se desarrolla la planeación, organización, dirección y control para optimizar los recursos de las empresas.

Discusión:

- a) De acuerdo a los niveles de medición, las repuestas de negación que representa el 10% - 0.10 que equivale a 3 personas, expresa un nivel bajo equivalente al 10% rechaza la hipótesis general. Consecuentemente la negación indica que no aceptan las variables que señalan. Sin embargo, observando los resultados de los niveles de medición las respuestas de afirmación que confirman aceptando el control interno como modelo que mejoran los procesos administrativos y contables representa el 70% con una valoración positiva de + 0.70 representada por 7 encuestados los cuales confirman y aceptan el control interno como modelo mejoran los procesos contables y procesos administrativos en inversiones Totti.

- b) Como se pueden apreciar los niveles de medición y los resultados obtenidos es que se confirma que los tipos de control que mejorarán los procesos contables y administrativos de la empresa inversiones Totti. SI son control previo, control concurrente y control posterior, validando dichos resultados con respuestas positivas y de aceptación de 80%, con niveles de aceptación con + 0.80, y los niveles de rechazo son no representativos por cuanto se encuentran en un nivel de - 0.10.
- c) Como se pueden apreciar los niveles de medición y los resultados obtenidos, es que se confirma que los procesos contables que mejoraran los de la empresa inversiones Totti. SI son los procesos de identificación, reconocimiento, medición, presentación y revelación validando dichos resultados con respuestas positivas y de aceptación de 90%, con niveles de aceptación con + 0.90, y los niveles de rechazo son no representativos por cuanto se encuentran en un nivel de - 0.10.
- d) Como se puede evidenciar los niveles de medición y los resultados obtenidos, es que se confirma que los procesos administrativos que mejoraran los controles de la empresa inversiones Totti. SI son la planificación, organización, ejecución y control validando dichos resultados con respuestas positivas y de aceptación de 80%, con niveles de aceptación con + 0.80, y los niveles de rechazo son no representativos por cuanto se encuentran en un nivel de - 0.10 no aceptan y - 0.10 no saben y no opinan.

CONCLUSIONES

- a) En términos generales, se concluye que el control interno mejorará el proceso contable y proceso administrativo de la empresa inversiones Totti – 2018, en cuanto se haga un seguimiento de las operaciones de control de compras, control de ventas y control de las existencias, que son las áreas a desarrollar mediante operaciones de control interno, el modelo a aplicar será evaluado y retroalimentado mediante el comportamiento de las operaciones rutinarios y no rutinarios a fin de poder ser revelado en la gestión y aplicar las medidas correctas.
- b) Se concluyó, que a través del diagnóstico de la situación actual realizado para el control interno, ayudará a tener una visión completa y amplia de la realidad del proceso contable y administrativo de la empresa inversiones Totti, así como, la funcionalidad e importancia de información veraz y oportuna como la sistematización de actividades en las diferentes áreas, ya que con la implementación del control interno se ve una mejora en cuanto a la funcionalidad del conjunto la cual servirá para la toma de decisiones y llevar un mejor gestión.
- c) Por su parte el control interno está conformado por 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y supervisión. tiene como propósito orientar hacia el cumplimiento de sus objetivos optimizando los recursos, lo que adaptados a las operaciones y con un monitoreo razonable dará un rendimiento preciso en los procesos contables y administrativos en sus diferentes etapas de la empresa inversiones Totti.
- d) Los procesos contables de la empresa en un grado de operador del funcionamiento de las operaciones, tanto en información como en actividades orientadas por el control interno y su constante análisis para su desarrollo son vitales para la sostenibilidad empresarial y a su vez para los procesos administrativos como filtros, harán que en los procedimientos de planeación, organización, ejecución y control, un modelo de control razonable y sostenible con la información y actividades cotidianas y no cotidianas que realiza la empresa inversiones Totti.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda desarrollar de un modelo de control conveniente a las operaciones que realizan las organizaciones, enfocados en sus operaciones, rubros, espacio y tiempo, con el fin de establecer procedimientos de control con un seguimiento y mejoras continuas en la totalidad de las áreas de las empresas, para optimizar sus recursos.
- b) Así mismo, es necesario la realización de políticas y procedimientos en las diferentes áreas de las empresas del sector comercial, antes de la incorporación de un modelo de control con la finalidad de identificar las deficiencias y ante ello el desarrollo o modificación de estos, en relación a un antes y un después, con constante monitoreo de las operaciones de información y control de actividades que se presenten.
- c) Se recomienda desarrollar acciones de controles previos, simultáneos y posteriores para la optimización de los recursos y un mejor control de las operaciones que realice dentro de las diferentes empresas del sector y de manera constante.
- d) Se recomienda llevar los procesos contables y los procesos administrativos en modo ordenado y actualizado para lograr un mejor rendimiento, minimizando riesgos operacionales para cautelar una razonable toma de decisiones.
- e) Por su parte, se recomienda establecer de manera formal un manual personalizado de procedimientos en la oficina del área contable y administrativa, el cual permitirá obtener una eficiencia en las actividades que se realicen en lo que refiere a: identificar, reconocer, medir, presentar y revelar, como también planeación, organización, ejecución y control de información y de actividades partiendo en forma paralela con el control interno adaptado a las organizaciones privadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.

- Alvares, Ll. F. (2003). *Auditoria gubernamental*. Lima. Perú: Pacifico.
- Alvares, Ll. F. (2017). *Estrategias para la formulación de estados financieros*. Lima. Perú: Pacifico.
- Asto, M. & Meza, K. (2013). *Gestión y control para mejorar la calidad de servicios generales en la UC S.A.C.* (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Huancayo. Perú.
- Bravo, C. M. (2000). *Control interno*. Lima. Perú: San Marcos.
- Carrasco, D. S. (2008). *Metología de la investigación científica*, Lima. Perú: San Marcos.
- Claros, C. R. y León, Ll. O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima. Perú: Pacifico.
- Estupiñán, G. R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá. Colombia: Ecoe.
- Grupo de Proyección Social “Equipo de Calidad” (2012). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos basados en la metodología – SIX SIGMA para mejorar la línea productiva en la planta de producción AJEPER* (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Huancayo. Perú.
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México. México: Mexicana.
- Hinojosa, S. & Porras, G. (2011). *Modelo de gestión de la calidad de servicio en RENIEC* (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Huancayo. Perú.
- Medina, F. & Panes, A. (2002). *Implantación de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable en la empresa de servicios múltiples Mi Perú S.R.L.* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.

- Millán, J. & Huaman, M. (2013). *El control interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos logísticos en Automóviles S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Huancayo. Perú.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Un Mundo globalizado*. Bogotá. Colombia: Ecoe.
- Peña, T. (2001) *Modelo integral de gestión del conocimiento desde un enfoque de procesos* (Tesis de Pregrado). Universidad Burgos. Burgos. España.
- Saavedra, M. (2010). *Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas del sector municipal* (Tesis de Pregrado). Universidad de Concepción. Concepción. Chile.
- Tamayo, T. M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México. México: Limusa.
- Terry, B. G. (1980). *Principios de la administración*. Ciudad de México. México: Continental.

ANEXOS.

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

| TITULO | PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLE |
|---|---|---|--|---|
| MODELO DE CONTROL PARA MEJORAR EL PROCESO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES TOTTI – AÑO 2018. | ¿Cuál es el modelo de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018? | Determinar el modelo de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018. | El modelo de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018, es el control interno. | Vi: Modelo de Control. |
| | PROBLEMAS ESPECÍFICOS: | OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: | VARIABLE |
| | ¿Cuáles son los tipos de control que mejorará los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018? | Establecer los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti – Año 2018. | Los tipos de control que mejorarán los procesos contables y procesos administrativos de la empresa inversiones Totti - Año 2018. Son: control previo, control concurrente y control posterior. | |
| | ¿Cuáles son los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018? | Identificar los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. | Los procesos contables que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. Son: identificación, recolección de información, clasificación de información y registro. | Vd: Procesos Contables y Administrativos |
| | ¿Cuáles son los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018? | Identificar los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. | Los procesos administrativos que mejorarán los controles de la empresa inversiones Totti - Año 2018. Son: planeación, organización, ejecución y control. | |

ENCUESTA:



El objetivo del presente cuestionario es formular los criterios bajo los cuales debe de desarrollarse el modelo de control que mejorara el proceso contable y administrativo de la empresa inversiones Totti.

EDAD: _____ SEXO: _____

I. MODELO DE CONTROL:

1. ¿Conoce Ud., Sobre modelos de control?
SI NO
2. ¿Cuál es el modelo de control que mejorará los procesos contables y administrativos de la empresa?
Control Interno
COSO
Cadbury
NS/NO
3. ¿Con el modelo de control empleado cual ha sido el resultado?
Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
4. ¿Cuenta la empresa con un proceso sistematizado para el control de las compras de mercaderías?
SI NO
5. ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan para la adquisición de mercadería?
SI NO

6. ¿Cuenta la empresa con un proceso sistematizado para el control de las ventas de mercaderías?
SI NO
7. ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan para la venta de mercadería?
SI NO
8. ¿Cuenta la empresa con un control de las mercaderías en el área de almacén?
SI NO
9. ¿Está conforme Ud. con el control de mercadería en el almacén?
SI NO
10. ¿Las mercaderías se almacenan en base a?
Según producto
Según rota el producto
Según volumen del producto
Según vencimiento del producto
11. ¿Conoce Ud. sobre control interno?
SI NO
12. SEGÚN LA PREGUNTA ANTERIOR ¿Emplea en su negocio algunas control interno?
SI NO
13. ¿Con el modelo de control que utiliza en su negocio cual fue el resultado?
Muy bueno
Bueno
Regular
Malo

II. PROCESOS CONTABLES:

14. ¿Cree Ud. que los procesos contables: (IDENTIFICACIÓN, RECONOCIMIENTO, MEDICIÓN, PRESENTACIÓN Y REVELACIÓN.) mejorarán el modelo de control de la empresa?
SI
NO

15. EN MERITO A LA PREGUNTA (11) ¿Qué tipo de sistema utilizan?
 Hoja de cálculo Software Otros
16. ¿Cuál es el proceso sistemático que realizan para ingreso y salida de la mercadería?
 INGRESO: Orden de compra Guía de compra/factura
 SALIDA : Nota de pedido Boleta de venta o Factura
17. ¿Cómo se encuentra estructura de su equipo de trabajo?
 De manera óptima Regular Mala
18. ¿Cuál es el tratamiento contable y tributario respecto a las mercaderías vencidas o dañadas?
 Devueltos a la empresa para cambio
 Incinerados
 Desechados

III. PROCESO ADMINISTRATIVO:

19. ¿Cree Ud. que los procesos administrativos (PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL) mejorarán el modelo de control de la empresa?
 SI NO
20. ¿Está conforme con los procesos que se desarrollan los colaboradores de las áreas de compra y venta de mercadería?
 SI NO
21. ¿Cuál es el nivel de stock de mercaderías?
 Nivel máximo
 Nivel normal
 Nivel mínimo
 No cuenta
22. ¿Cuáles son los niveles de rotación de las mercaderías?
 Alta rotación
 Rotación normal
 Baja rotación

FOTOS:





