



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR  
LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA  
CAFETALERA “BAGUA GRANDE”- 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**Bach. CHÁVEZ DAVILA NANCY YUJANY**

**ASESOR:**

**MG CPCC. FARFAN AYALA MARIO IGNACIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**AUDITORIA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 08:50 horas del día 21 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0130, de fecha 17 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE - 2017"

presentado por la Bachiller: CHAVEZ DAVILA NANCY YUJANY, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

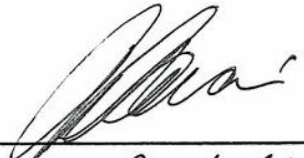
**PRESIDENTE** : Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. MARCO IGNACIO FARFÁN AYALA  
**VOCAL** : Mgtr. JAIME CASTAÑEDA GONZALES

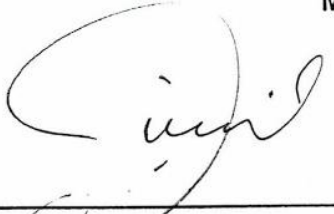
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:


APROBADA POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:30 del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018

  
Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA  
Presidente

  
Mgtr. MARCO I. FARFÁN AYALA  
Secretario (a)

  
Mgtr. JAIME CASTAÑEDA GONZALES  
Vocal

## **DEDICATORIA**

El trabajo de investigación lo dedico a Dios por

Brindarme la vida y salud, también dedico a mi

Querido hijo, madre Y esposo por el apoyo

Incondicional que me dan día tras día.

Así mismo a mis docentes por la guía que nos

Brindan para hacer realidad la meta trazada.

**Nancy Yujany**

## **AGRADECIMIENTO**

Me encantaría que estas palabras sirvan para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento, a Dios por la vida, salud y bendición para llegar a concluir mi carrera profesional, y haber hecho realidad este sueño anhelado, a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, entre ellos al Gerente General al Ing. Raúl M. Talledo Torres de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande LTDA por facilitarme información para la realización del proyecto de investigación también agradecer al mis Asesores de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa.

Son pocas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría hacer presente y agradecer por estar en cada paso de mi vida de estudiante a mi lado a mi querido hijo, madre y esposo por su apoyo que me brindaron al transcurrir mi carrera profesional por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía.

Quiero hacer extensiva mi muestra de gratitud a la Universidad César Vallejo Programa SUBE, por la oportunidad de superación con este programa, y a los compañeros de Contabilidad – Grupo “B” - Bagua, por la amistad y colaboración en todo este tiempo.

Por todo muchas gracias y que Dios los bendiga.

**La autora**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nancy Yujany Chávez Dávila, identificado con DNI Nro. 46274244, tengo a bien de indicar que los criterios emitidos en el trabajo de Investigación titulado: "Control Interno como herramienta para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera – " Bagua grande" - 2017 , es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Cesar Vallejo, por lo que autorizamos a la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Empresariales para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Dejo expresa constancia que las citas de diversos autores han sido cuidadosamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

De igual manera, afirmo que he leído en su totalidad el Trabajo de Investigación Final-Tesis. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo 28 de agosto 2018



---

Nancy Yujany Chávez Dávila

DNI N°. 46274244

## PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA – “ BAGUA GRANDE” - 2017.”** el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Contador Público.

El trabajo se ha estructurado en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Presenta el planteamiento del problema, las teorías en las que se apoya la investigación, hipótesis y objetivos, principalmente.

CAPITULO II: Describe la metodología a seguir, en la que destacan las técnicas de investigación y el instrumento utilizado-

CAPITULO III: Presenta los resultados del trabajo de campo.

CAPITULO IV: Discute los resultados de la investigación

CAPITULO V: Conclusiones

CAPITULO VI: Recomendaciones

CAPITULO VII: Referencias bibliográficas

Por último se presentan los anexos correspondientes.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apto a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

Por lo que me someto a su evaluación y consideración, con el fin de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título de contador público.

## **GENERALIDADES**

### **Título**

Control Interno como Herramienta para Optimizar la Rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”- 2017

### **Autor**

Chávez Davila Nancy Yujany

### **Asesor**

Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio

### **Tipo de Investigación**

Descriptiva

### **Línea de Investigación**

Auditoria

### **Localidad**

Bagua Grande – Perú

### **Ubicación de la empresa**

Jr. Abraham Valdelomar N° 232 - Bagua Grande

### **Duración de la Investigación**

Fecha de inicio : 28 de agosto del 2017

Fecha de culminación : 30 de julio del 2018

## INDICE

Acta de sustentación .....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación .....	VI
Generalidades .....	VII
Índice .....	VIII
Resumen .....	X
Abstract .....	XI
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.1.1. A Nivel Internacional .....	13
1.1.2. A Nivel Nacional .....	14
1.1.3. A Nivel Local .....	15
1.2. Trabajos Previos .....	17
1.2.1. A Nivel Internacional .....	17
1.2.2. A Nivel Nacional .....	17
1.2.3. A Nivel Local .....	19
1.3. Teorías Relacionados al Tema .....	20
1.4. Formulación del Problema.....	24
1.5. Justificación del Estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos .....	25
1.7.1. Objetivo General .....	25
1.7.2. Objetivo Específicos .....	25
<b>CAPÍTULO II: METODO.....</b>	<b>26</b>
2.1. Tipo y Diseño de investigación .....	27
2.1.1. Tipo de Investigación .....	27
2.1.2. Diseño de Investigación .....	27
2.2. Variables, Operacionalización .....	29
2.2.1. Variables.....	29
2.2.2. Operacionalización.....	30
2.3. Población y Muestra .....	32
2.3.1. Población .....	32
2.3.2. Muestra .....	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	33
2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos .....	35
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSION .....</b>	<b>70</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>



<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>80</b>
Instrumento .....	81
Matriz de consistencia.....	84
Validación criterio de experto.....	86
Acta de aprobación de Originalidad de Tesis.....	99
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV...	100
Informe de Originalidad – Similitud de Turnitin.....	101

## RESUMEN

La presente investigación titulada “**Control Interno para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande” - 2017**”, tiene como objetivo general analizar la rentabilidad actual de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, para ello se realizó una investigación descriptiva, no experimental, teniendo como muestra a trabajadores que laboran en dicha empresa, a los cuales se les aplicó un cuestionario en base a escala de likert.

La Cooperativa desde hace 4 años viene afrontando una serie de dificultades económicas, lo cual no le permite desarrollarse adecuadamente, por no tener bien articulado sus políticas de control interno en cada una de las áreas que conforman la citada Cooperativa Agraria, teniendo como escenario la baja rentabilidad.

El presente trabajo se ha desarrollado bajo un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva – correlacional, la población y muestra la constituyen la totalidad de colaboradores de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, haciendo un número de 21; además hemos aplicado una guía de entrevista a cada uno de los integrantes de la población en estudio para lograr obtener la información deseada.

Al finalizar el presente trabajo y a partir de los resultados obtenidos podemos manifestar que es de mucha importancia contar con un control interno para obtener buena rentabilidad en beneficio de la Cooperativa Agraria Cafetalera, la misma que está conformada por pequeños agricultores del distrito de Bagua Grande dedicados a la siembra de este producto bandera que contribuyendo al desarrollo económico de nuestro país.

**Palabras claves:** Control Interno, rentabilidad, desarrollo económico.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Internal Control to optimize the profitability of the Cooperativa Agraria Cafetalera" Bagua Grande "- 2017, has as general objective to analyze the current profitability of the Cooperativa Agraria Cafetalera" Bagua Grande ", for this a descriptive investigation was carried out, not experimental, having as sample to workers who work in said company, to which a questionnaire was applied based on a Likert scale.

The Cooperative has been facing a series of economic difficulties for 4 years, which does not allow it to develop adequately, as it does not have its internal control policies well-articulated in each of the areas that make up the aforementioned Cooperativa Agraria, having as a scenario the low cost effectiveness.

The present work has been developed under a quantitative approach with a descriptive - correlational type of research, the population and sample consists of all the collaborators of the Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, making a number of xx; We have also applied an interview guide to each of the members of the study population to obtain the desired information.

At the end of this work and from the results obtained we can say that it is very important to have an internal control to obtain good profitability for the benefit of the Cooperativa Agraria Cafetalera, which is made up of small farmers from the district of Bagua Grande dedicated to the sowing this flagship product that contributes to the economic development of our country.

**Keywords:** Internal Control, profitability, economic development.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

### **1.1.1 A Nivel Internacional:**

#### **Uruguay**

“En el artículo denominado Jornadas de Legislación Cooperativa (2014), menciona que: El control interno cooperativo requiere que toda cooperativa tenga establecidos sistemas adecuados de toma de decisiones, control financiero, asesoría y seguimiento a los acuerdos adoptados”.

“El hecho de buscar el fundamento legal para las cooperativas en las sociedades mercantiles, llevó a la incorporación de un órgano fiscalizador dentro de la estructura organizativa de las cooperativas. Su nombre cambia de un país a otro. Así como la forma de funcionamiento de dicho órgano. En este país el sistema cooperativo tiene una gran dimensión y es reconocido por la legislación uruguaya”. (Sánchez, R. 2014).

#### **Costa Rica**

“En la experiencia costarricense, este país incluyó en la reforma legal de sustituir el órgano social de vigilancia, nombrado por la Asamblea General de socios(as), por una Auditoría Interna, con lo cual la fiscalización de los aspectos sociales no existe”. (Sánchez, R. 2014).

“El control interno permite detectar a tiempo posibles desviaciones y corregirlas oportunamente. Además, permiten determinar la pertinencia y confiabilidad en las decisiones gerenciales, quienes se encargan de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en el marco de las operaciones realizadas por los organismos”. (Mendoza, M. 2014).

“Un reconocido autor costarricense cita la experiencia alemana como uno de los ejemplos más interesantes, en el tema de control de cooperativa: “Los cooperativistas alemanes descubrieron que había que adaptar la estructura democrática de sus empresas a una sana política administrativa. Plantearon la hipótesis que los problemas ocurridos en el interior de las empresas cooperativas no eran por la ineficacia de sus integrantes, sino a debilidades

fácilmente superables con el adecuado control. Los problemas partían en gran parte, no por la estructura de capital o de su funcionamiento como entidad económica, sino a la escasa preparación o conocimiento de aquellos que ocupaban posiciones de dirección”. (Sánchez, R. 2014).

### **Estados Unidos de Norteamérica**

“ESAN Business (2016). De acuerdo a un estudio realizado a un promedio de mil empresas de éxito en América Latina, revela cuales son los elementos que contribuyen a generar una mayor *rentabilidad*, muchas de las empresas americanas piensan que reducir costos es sinónimo de mayor rentabilidad, pero el informe denominado “La fórmula del crecimiento rentable” realizado por la consultora Accenture demuestra que la función gerencial incide mucho más en el crecimiento de las empresas, aportando hasta en un 65% de los ingresos. Este estudio, también menciona que uno de los factores que intervienen en la rentabilidad es el control interno como generador de control en las finanzas que realizan las empresas”.

#### **1.1.2 A Nivel Nacional**

“El control interno sirve como protección de los activos y brinda confiabilidad a las autoridades de una entidad y proporciona confianza razonable en las operaciones de la empresa, las cuales tienen que estar ligadas a las autorizaciones afirmadas por la gerencia, cabe mencionar que el control interno está a cautela de que no se transgredan las regulaciones y leyes, que ocasionen riesgos administrativos”. (**Asenjo, S. 2013**). Es importante establecer un sistema de *control interno*, en la cooperativa agraria cafetalera Bagua Grande, como nos menciona Asenjo, que es la protección de los activos y nos brinda confiabilidad, para así evitar posibles actos fraudulentos por medio de sus trabajadores.

**Leiva & Soto, (2015)**, “el control interno podría definirse como el conjunto de acciones de cautela que se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la

gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional”. Podemos determinar que la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, al no contar con un control interno no se puede fiscalizar los procesos u operaciones que realiza la cooperativa, de manera que con el posterior seguimiento se obtenga una gestión basada en el control.

**Diario Gestión** (2017). “Informe que todo empresario u emprendedor, busca una mayor rentabilidad para su negocio; sin embargo, lo importante es fortalecerlo. Es primordial que el emprendedor tenga conocimiento sobre sus clientes, en la actualidad los emprendedores o las personas que quieran o deseen iniciar un negocio tienen que tomar en cuenta a que tipo cliente se van a dirigir. Se debe averiguar los productos que los clientes demandan. También se tiene que conocer el producto que da un mayor y menor margen de ganancia. La asociación de ello va dar un mayor beneficio, que es la rentabilidad que tanto espera el emprendedor”. Cuando se busca obtener mejores resultados económicos lo importante no solo es conocer el funcionamiento del negocio en sí, si no también conocer qué tipo de cliente está dirigido nuestro producto y que tipo de sector socioeconómico y cuáles son los productos o servicios que dejan mayor margen de ganancia y en lo respecta a la empresa de mi trabajo de investigación, si se conoce los clientes que demandan los productos con lo cual es fácil poder satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

### **1.1.3 A Nivel Local**

La cooperativa Agraria Cafetalera – Bagua Grande, fue fundada el 16 de diciembre de 1978, con sede institucional en el distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas, Perú, cuyo objetivo principal fue la comercialización del café, con la necesidad de organizarse y poder exportar el café y tener poder de negociación frente a los comerciantes intermediarios. En la década de los 80 la cooperativa gracias a su gran auge logró la construcción de su local institucional. Actualmente la CAC “Bagua Grande” cuenta con una planta procesadora de café, siendo

la primera en toda la región en contar con dicha tecnología. A finales de los años 90 se obtuvo las primeras certificaciones para cafés especiales y en la actualidad está conformada por 600 socios.

Sin embargo, la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno, área que se debe implementar por ser de mucha importancia cuyo propósito es alcanzar sus objetivos y resguardar los recursos de la cooperativa evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones de dinero de transacciones internacional por la compra de su producto (café) que se presenten en la cooperativa y que puedan afectar al cumplimiento de sus exportaciones.

El control interno, es una necesidad administrativa de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, si consideramos, que en esta cooperativa, puede existir la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones, este proyecto de investigación centra su atención en implementar un área de Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa en mención.

La solución para tales deficiencias mencionadas, serán acorde a la implementación de un sistema de Control Interno, basándonos en los componentes del Enfoque COSO; haciendo énfasis en la rentabilidad como objetivo central, para brindar a los cooperativistas las expectativas deseadas.



## 1.2 Trabajos Previos

### 1.2.1 A nivel Internacional

#### Colombia

Mosquera, C. (2014) en su tesis “Evaluación del sistema de control interno establecido para la Cooperativa comercializadora de café Andina S.A, para obtener el título de Administrador de empresas, en la Universidad Autónoma de Occidente, ubicado en Santiago de Cali. Concluye que la aplicación de control interno redujo la falta de mercadería con medidas previas en el área de embalaje, despacho y alistamiento del producto; arrojando cifras reales sin faltante; registros auténticos con su respectiva documentación; reduce los riesgos y además optimiza el tiempo de entrega del producto, mejorando la satisfacción de los clientes y en el incremento de las ventas”.

#### Nicaragua

Palomino (2013) en su investigación titulada “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Cafetaleros Del Norte SA egresada de la maestría en contabilidad con énfasis en auditoría, de la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua; el problema radica que el control interno es deficiente. Se llegó a la conclusión que carece de documento que certifique las conductas de ética, falta de manual de funciones debido a que todo se menciona verbalmente. En lo concerniente a *rentabilidad*, el control actual de sus actividades no es registrado oportunamente, puesto que se desconoce de qué fuente provienen los gastos y se ignora cuál es la verdadera *rentabilidad* de la organización”.

### 1.2.2 A nivel Nacional

#### Lima

**Meza (2013).** En su tesis titulada: “La gestión estratégica de costos en la rentabilidad de la Cooperativas Cafetalera Señor de los Milagros en Lima Metropolitana para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad San Martín de Porres, tiene como propósito la implementación de una gestión efectiva en la cooperativa que le permita maximizar la rentabilidad. Concluye que La planificación estratégica influye

significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa Señor de los Milagros, para que la planeación sea eficiente las estrategias y tácticas que se implementen deberán seguir a los objetivos y cumplir con las metas trazadas”.

**Marco y Álvares (2015).** En su tesis titulada: “Sistema de costos y la rentabilidad en la Cooperativa Agraria COOPEFAM, realizada para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao; la cual se realizó con el objetivo mejorar la rentabilidad de la empresa estudiada, para lo cual se plantea un sistema de costos, con el fin de que los resultados puedan mejorar la problemática de la cooperativa. En los resultados se pudo identificar que un sistema de costos es necesario en la cooperativa, ya que de esta manera se conocería los factores que están afectando la rentabilidad y que requieren de acciones de mejora. Concluye que A través de los ratios se pudo determinar que la rentabilidad de la cooperativa no es como se conocía, lo cual se ha logrado a través del sistema de costos establecido por la citada cooperativa, de esta manera se comprendió que el calculo de los costos es importante para establecer acciones de mejora en la empresa con procesos claros y que permitan conocer los costos de cada área de trabajo”.

**Benavides, L. (2015).** En su tesis denominada “Diseño e implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Miguel Grau Trujillo - 2013, para obtener el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Trujillo concluye que Se ha determinado que la implementación de un sistema de control interno en la Cooperativa Agraria Miguel Grau, nos permite obtener resultados positivos en cuanto a la rentabilidad, toda vez que se realice un con control riguroso en las áreas de la cooperativa”.

Castillo, V. (2016). En su tesis denominada: “Actividades de operación y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa MULTICAR”, para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo, ligo

a las siguientes conclusiones. Se evaluó la rentabilidad de la cooperativa disminuyó a S/ 68,395 en el año 2015, también se determinó que los pagos que se realizaron aumentaron y eso es lo que ha provocado una disminución en la rentabilidad de la Cooperativa MULTICAR”.

### **1.2.3 A nivel Local**

**Alarcón & Díaz (2015).** En su tesis titulada “Evaluación de la gestión económica-financiera y su impacto de la rentabilidad de la Cooperativa Cafetalera Los amigos, Bagua Grande 2014 para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM, argumentaron que en la actualidad muchas de las cooperativas carecen de un adecuado diagnóstico empresarial, por ello desconocen el rendimiento económico y financiero de la cooperativa, en este sentido sufren un desequilibrio financiero que disminuye su nivel de rentabilidad y solvencia. Los resultados evidencian que en la empresa en estudio en el periodo 2014 los activos corrientes representan más del 90% por ello son superiores a los pasivos. Se concluye que el nivel de rentabilidad de la cooperativa es deficiente, pero no por un bajo nivel de ventas, sino por un desperdicio de recursos y una inadecuada gestión de los costos y gastos en los que incurre la empresa”.

**Bernal, J. & Ramos, M. (2015),** en su tesis “Evaluación del sistema de control interno del área de logística para detectar riesgos operativos en la Cooperativa Agraria Cafetalera El Diamante, (para obtener título de licenciado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – UNTRM. Concluye que la entidad carece de un oportuno sistema de control interno, ya que no cuenta con soporte normativo, en sus modelos organizacionales, obteniendo instrumentos de gestión desarticulados de sus estrategias y objetivos principales y, la ausencia de lineamientos y métodos para corregir los defectos en sus procesos lo cual origina que el personal no se involucre en el cumplimiento de la visión y misión de la entidad”.

Nieva, L. (2016). En su tesis titulada: "Plan estrategico para generar rentabilidad en la Cooperativa Agraria Cafetalera Los Campeones, para obtener el título de Ingeniería de empresas y administración de negocios realizado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. En su conclusión indica que La Cooperativa Agraria cafetalera, no cuenta con una estructura organizacional de control para una óptima comercialización, que no le permite mejorar las ventas, tampoco cuenta con un plan estrategico que determine alcanzar metas y objetivos, para encaminar las actividades de la organización y obtener la rentabilidad esperada". (p. 95).

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

#### **1.3.1 Control Interno**

"El Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas y privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica".

#### **Componentes del Control Interno**

##### **Ambiente de Control**

"Busca establecer un trabajo armónico, infiriendo en los valores éticos y morales de los trabajadores, los cuáles deben ser fortalecidos por los funcionarios, resaltando su desempeño y competencia para el cumplimiento de funciones".

##### **Actividades de Control**

"Se presentan en el establecimiento de la empresa, busca estrategias y normas dirigidas por los funcionarios y realizadas por el recurso humano identificado en la entidad".

## **Información y Comunicación**

“Una entidad debe presentar sistemas de información óptimas y que estén orientas a brindar conocimientos fiables sobre la gestión, el cumplimiento de políticas y su realidad operativa; todo a su vez que contribuya a obtener un mejor control”.

## **Supervisión**

“La supervisión es posterior a la implementación del control interno, es dar seguimiento a los procedimientos establecidos y vigilar los constantes resultados obtenidos por el mismo, una de las competencias de la gerencia es implementar y supervisar el sistema de control interno, debido a las falencias que pueden presentarse”.

### **1.3.2 Rentabilidad**

#### **Concepto**

“La Real Academia Española (RAE) expone la rentabilidad como la condición rentable y la suficiencia de generar renta (beneficio, ganancia, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto se asocia a la utilidades obtenidas por una inversión. La rentabilidad trata de la medida del nivel de eficiencia de la organización respecto a la gestión de sus recursos, tanto económicos como financieros, los cuales están a disposición de la empresa, es decir es la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada. Implica que en el largo plazo el dinero que ingresa a la empresa sea mayor que el dinero que sale de la misma”.

Según Parada, J. (1998). “En su libro Rentabilidad Empresarial un enfoque de gestión define la rentabilidad como “una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte, el grado de satisfacción síquica de los clientes, pero no en su totalidad”.

Caccya, D. (2015). “Análisis de rentabilidad de una empresa, define a la rentabilidad como una noción que se imputa a toda operación económica en la que se mueven recursos, humanos y/o financieros con el propósito de

conseguir resultados. Bajo esta panorama, la rentabilidad de una organización puede evaluarse cotejando el resultado final y el costo de los recursos empleados para producir resultados”.

## **Tipos de Rentabilidad**

### **Rentabilidad económica**

“La rentabilidad económica mide los rendimientos de los activos de una organización con autonomía de su financiamiento, dado a un periodo determinado. Este es un indicador básico para medir la eficiencia empresarial. En otras palabras la rentabilidad económica mostraría la tasa en la que se retribuye el total de los recursos utilizados en la explotación”.

### **Cálculo de la rentabilidad económica**

Sanchez, P. (2012). “Análisis de rentabilidad de la empresa, al momento de precisar un indicador de rentabilidad económica nos hallamos con tantas oportunidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí”.

$$RE = \frac{\textit{Resultado antes de interes e impuestos}}{\textit{Activo total a su estado medio}}$$

“El resultado de intereses e impuestos suele reconocerse con el resultado del ejercicio excluyendo de los gastos financieros que provoca la financiación externa y del impuesto de sociedades. Al descartar del gasto por impuesto de sociedades se intenta calcular la eficiencia de lo recursos utilizados con independencia del tipo de impuestos, que además puedan variar según el tipo de sociedad”.

## **Rentabilidad financiera**

“Es un indicador referido a un periodo establecido, del rendimiento conseguido con los fondos propios, habitualmente con autonomía de la distribución de resultados. La rentabilidad financiera mide la rentabilidad mas inmediata a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y como la opinion mas profunda, sea el indicador de rentabilidad que los ejecutivos buscan maximizar en intereses de los accionistas”.

## **Cálculo de la rentabilidad financiera**

“En la rentabilidad financiera existen menos discrepancias en relación a la expresión del cálculo de la misma. La mas frecuente es la siguiente”:

$$RF \frac{\textit{Resultado neto}}{\textit{Fondos Propios a su estado medio}}$$

## **Factores determinantes de la rentabilidad**

De acuerdo con las diferentes investigaciones llevadas a cabo especialmente en Estados Unidos, se ha confirmado que las primordiales estrategias que llevarán a maximizar las ganancias y con ello una mayor rentabilidad son: Mayor participación en el mercado dentro del giro del negocio. Mayor calidad. Mayor giro del negocio.

“El siguiente factor es primordial. Ya que una adecuada estrategia de calidad por medio de una diferencia en el producto o servicio con lleva a una enorme aceptación por parte de los consumidores, significando mayores ventas y con ello un incremento de la participación del mercado”.

## **Ingresos**

Rivera, (2012). “Manifiesta que los ingresos son las retribuciones que recoge la organización por la venta de bienes y servicios a un periodo determinado, este ingreso se deberá reconocerse en el momento de la venta de producto o prestación del servicio”.

### **Egresos**

“Los egresos son las salidas de efectivo de una empresa, por diferentes conceptos u operaciones relacionadas con la misma”.

### **Ganancia**

“Fernandez, C. (1998). Afirma que la ganancia es el incremento del capital o contablemente es la diferencia entre el patrimonio final menos el inicial”.

### **Pérdida**

“Se refiere a los resultados negativos obtenidos despues de un ejercicio o periodo contable, cuando los gastos son superiores a los ingresos”.

### **Equilibrio Financiero**

Martin, J. (2014). En su blog “el equilibrio financiero menciona que la empresa debe estar en la capacidad de poder hacer frente a los pagos, es decir si tiene liquidez, y cumplir con sus comprmisos y deudas, es decir si es solvente. El equilibrio financiero viene especificado por la posibilidad de cumplir con la liquidez de sus activos a la exigilidad de sus pasivos”.

## **1.4 Formulación del problema**

¿De qué manera el control interno optimizará la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande” - 2017?

## **1.5 Justificación e importancia**

“Esta investigación se basa principalmente en implementar el sistema de control interno como herramienta para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, así como revelar los beneficios que trae consigo. Por ende, resulta de suma importancia el presente proyecto de investigación, porque va motivar y promover a la ejecución de nuevos procedimientos de control, con la finalidad de obtener mejoras conjuntas, lo cual se reflejará en la rentabilidad en beneficio de sus cooperativistas”.



“El desarrollo del presente estudio pretende proponer el diseño de un sistema de control interno de la Cooperativa Agraria para así optimizar la rentabilidad, que priorice la correcta asignación de recursos para la toma de decisiones eficientes y eficaces. Para nadie es noticia que las empresas tienen que obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar sus operaciones de corto, mediano y largo plazo, así como recompensar al personal que trabaja en la empresa como recompensa a la eficiente labor desarrollada. Este proyecto de investigación es importante porque contribuye al crecimiento personal y profesional de los estudiantes y docentes ya que apertura mayor experiencia y afianzara los conocimientos relacionados con el área de control interno y la rentabilidad. También es de valiosa ayuda para otras investigaciones el cual puede servir como material de consulta o guía para el desarrollo de futuras investigaciones”.

## **1.6 Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** El Control Interno si permitirá optimizar La rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un sistema de control interno para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”

### **Objetivos específicos**

Analizar la rentabilidad actual de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande

Identificar las carencias de control interno que impiden mejorar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.

Proponer la implementación del Área de control interno para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”.

# **CAPÍTULO II**

## **MÉTODO**

## **2.1 Tipo y diseño de Investigación**

### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Descriptiva, según: Tamayo, M. (2014). “La investigación descriptiva consiste en conocer las situaciones, actitudes y costumbres por medio de una descripción de objetos, personas y procesos que no se limitan con la recolección de datos, con el fin de medir o recoger información sobre cada una de las variables de forma independiente o conjunta”.

“El presente estudio es tipo descriptiva no experimental, ya que la trascendencia es básicamente establecer la relación entre las variables y posteriormente la descripción de las deficiencias encontradas; para obtener como producto final las conclusiones”.

Arias, F. (2012) “menciona que la investigación descriptiva se basa en conocer las situaciones y actitudes que predominan por medio de la descripción semejante de las operaciones y/o procesos. Su objeto no sólo es la recolección de datos, pero sí identificar el vínculo que relaciona a las variables definidas”.

“Los investigadores son quienes reúnen los datos sobre la justificación de una teoría o hipótesis, la sintetizan con el fin posterior de analizar los resultados, para obtener de manera global conclusiones que contribuyan al conocimiento”.

### **2.1.2. Diseño de Investigación**

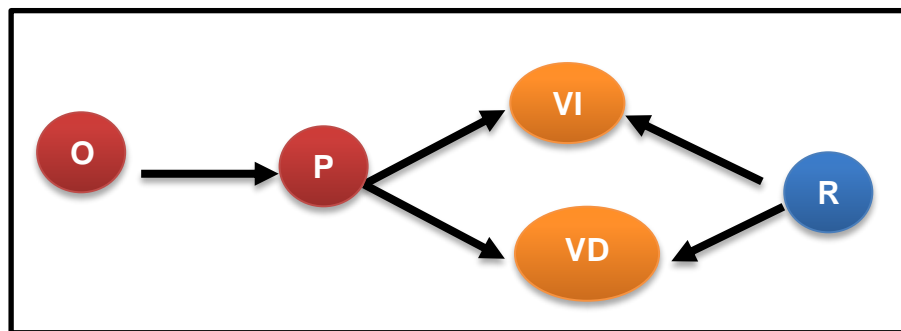
“La presente investigación posee un diseño cuantitativo, porque se va estudiar y detallar la realidad problemática establecida en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda, lo que conllevará al desarrollo de nuestros objetivos planteados, con la finalidad de proponer la implementación del control interno”.

León (2013), “señala que la investigación cuantitativa busca determinar el punto de fusión y relación que se identifican en las variables, a través del

muestreo, con la finalidad de inferir en el subconjunto extraído de la población y tiene como objetivo demostrar la causa que señale el porqué de los hechos encontrados”.

**No experimental**, según: Tamayo M. (2014), “nos dice que se caracteriza por su interés en la aplicación del conocimiento teórico que determina la situación y la consecuencia práctica de ella en la que se deriva, define que es una investigación en la cual no se manipulan variables si no que observan los fenómenos tal y como son en su contexto natural para poder ser estudiado”.

**Dónde:**



O = *Observación*

P = *Problema*

VD = *Variable Dependiente*

VI = *Variable Independiente*

## 2.2 Variables, Operacionalización

### 2.2.1. Variables

**Tabla N° 1**

***Variables***

---

Control Interno	Según, Cadenillas. A (2014), nos dice que “la variable independiente es la razón o causa a investigar para mejorar la organización del tiempo o de carencia académica, por lo que a veces es fuente de confusión lo que suponen que la variable deriva de cualquier manipulación, la variable independiente está aislada a cualquier factor lo que permitirá la manipulación para verificar el resultado razonable y aportara resultado por intermedio de la manipulación de la variable experimental”
Rentabilidad	Según, Casas, B. (2014), nos dice que “la variable dependiente viene hacer un experimento real de un investigador que manipulara la variable independiente que deberá influir en la variable dependiente que se encarga de ver a los factores que estén controlados o eliminados”.

---

***Fuente: Elaboración propia***

**Tabla N° 2**

**2.2.2 Variable independiente.**

Variables	Dimensiones	Indicadores	ITMS	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<b>INDEPENDIENTE</b>  Sistema de Control Interno	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas de la empresa.</li> <li>▪ Manual de organización de funciones.</li> <li>▪ Estructura organizacional.</li> </ul>	¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	<p>Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>Análisis documental/ Ficha de análisis documental</p> <p>Observación/ Guía de observación</p> <p>Entrevista / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p>
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.</li> <li>▪ Objetivo de Cumplimientos.</li> <li>▪ Cambios Organizacionales Operacionales</li> </ul>	<p>¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?</p> <p>¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?</p>	
	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de desempeño.</li> <li>▪ Controles de Procesamiento de Información.</li> <li>▪ División de obligaciones</li> </ul>	¿Considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?	
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de Información suficiente.</li> <li>▪ Comunicación</li> </ul>	¿Reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	

	Monitoreo y actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoreo de rendimiento.</li> <li>▪ Revisión.</li> <li>▪ Aplicación de procedimientos de seguimiento.</li> </ul>	<p>¿Realizan liquidaciones diarias de ventas?</p> <p>¿Se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?</p>	
<b>DEPENDIENTE</b> Rentabilidad	Rentabilidad Neta	$= \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$	¿Cuenta con un sistema de control interno adecuado?	
	Margen bruto	$= \frac{\text{Ventas} - \text{Coste de ventas}}{\text{Ventas}}$	¿El liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?	
	Margen Operacional	$= \frac{\text{Beneficio operacional}}{\text{Ventas}}$	¿El conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?	
	Margen operacional del patrimonio	$= \frac{\text{Beneficio operacional}}{\text{Patrimonio}}$	¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	
	Margen neto de utilidad	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.3. Población y muestra.

#### Población

Bautista (2004) “Menciona que la población es el conjunto limitado de sujetos, individuos, etc., que integran una misma clase por poseer características similares”. La presente investigación se realizó a nivel interno. La población para la investigación está constituida por los 21 trabajadores que realizan labor administrativa en la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, de acuerdo al detalle que se indica, siendo un grupo pequeño no se hace difícil la recolección de datos.

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar contable	1
Tesorera	1
Asistente de tesorería	1
Ingeniero Agrónomo	1
Técnicos Agrónomos	2
Almacén	2
Área de Ventas	1
Vigilancia	4
Administrativo	6
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Muestra:**

“En mi proyecto de investigación la muestra está conformado por la totalidad de la población que conforman 21 colaboradores, por ser una cantidad manejable. Se consideró como muestra los 21 trabajadores que laboran en la cooperativa. Para el tamaño de la muestra no se utilizan los criterios de muestreo, pues dado el tamaño de la población no se justifica dicho muestreo y se aplican los instrumentos de recolección de la información a toda la población”.

**2.4. Técnicas de recolección de datos****2.4.1. Técnicas**

Las técnicas que se utilizaran para este proyecto de investigación son las siguientes:

**Guía de Observación**

“En esta técnica se empleará para analizar las deficiencias con las que se encuentra la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande”

**Guía de Entrevista**

“Esta técnica se aplicará con el fin de recoger la información dada por el Gerente de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande, en cuanto a la decisión de la propuesta de la implementación del área de control interno”.

**Guía de Encuesta**

“En la encuesta podremos evaluar las opiniones de los trabajadores en cuanto al control interno de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande”

**2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

“Los instrumentos que se utilizaran para este proyecto de investigación son las siguientes”:

### **La Observación**

“Se empleó este instrumento con el fin de determinar las falencias que posee el control interno de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, para luego proponer soluciones que se adecuen al mejoramiento de la empresa”.

### **La Entrevista**

“Este instrumento nos permitirá evaluar al Gerente General en cuanto a la rentabilidad en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande”

### **La Encuesta**

“Este instrumento se encarga de recoger la información de los trabajadores sobre sus opiniones, y expectativas en cuanto al control interno y la baja rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande”

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

##### **Validez.**

Ugarriza (2000) “Indica que la validez es la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir, es decir es la eficacia de un instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador”.

##### **Confiabilidad**

Ñaupas y otros (2013) “Indica que un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas”. Los instrumentos se validaron a través del software SPSS. Utilizando el coeficiente del alfa de Crombach obteniendo un valor de 0.76 que corresponde a un instrumento confiable.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
Casos	Válido	N	%
	Excluido <sup>a</sup>	21	100,0
	Total	0	,0
		21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,710	,682	9	

## 2.5 Métodos de análisis de datos

“En análisis estadístico de datos se realizará haciendo uso del software SPSS versión 20, el cual permite la tabulación y exportación de datos en forma de tablas y gráficos estadísticos; de igual manera a través del Microsoft Excel 2016, de esta forma los resultados podrán ser analizados”.

## 2.6 Aspectos éticos

“La investigación es tomada con responsabilidad por la investigadora, con el fin que este proyecto de investigación sea veraz y de acuerdo a los valores éticos y morales que definen a un profesional. Asimismo, los criterios que se han considerado son descritos por Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012), para lo cual se ha considerado el consentimiento informado, la confidencialidad y la observación participante, los cuales se describen a continuación”: “El primer criterio que se ha tomado en cuenta es el consentimiento informado, es decir, que los encuestados asumen la condición de convertirse en informantes. En segundo lugar, se ha considerado la confidencialidad, con lo cual se protegerá la identidad de los informantes con fines de seguridad y de protección. Finalmente, se ha considerado la observación participante, ya que el investigador asume con responsabilidad su función durante todo el estudio de manera íntegra y plasmando la información tal y como se está dando”.

# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

**Tabla N° 01:**

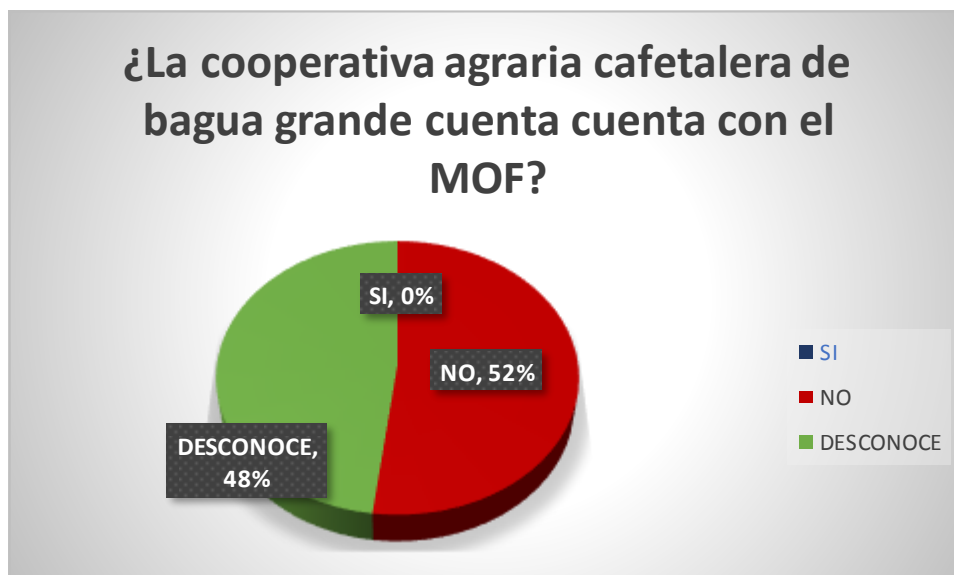
*Distribución de colaboradores que conocen si la cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande, cuenta con el MOF (Manual de Organización y Funciones).*

Alternativas	Muestra	%
Si	0	0%
No	11	52%
Desconoce	10	48%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autor

**Figura N° 01:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

***Interpretación:***

De acuerdo a lo mostrado en la Tabla y Figura N° 01, evidencian que el 0% de los colaboradores de la cooperativa tienen conocimiento de que, si se cuenta con un Manual de Organización y Funciones, mientras que el 52% niega la existencia de dicho manual y el otro 48% simplemente desconocen si es que existe. La existencia de dicho Manual, es importante para los colaboradores, ya que se oriente el buen trato de los clientes, pues además de establecer funciones específicas, orientan al personal a poder interactuar con los clientes.

**Tabla N° 02:**

*Distribución de colaboradores que conocen si la cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande” cuenta con un Manual Operativo de Cobranza.*

Alternativas	Muestra	%
Si	0	0%
No	15	71%
Desconoce	06	29%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura N° 02:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

Como podemos observar en la Tabla y Figura N° 02, el 0% de los trabajadores tienen conocimiento sobre el Manual Operativo de Cobranza, mientras que el otro 71% afirma que no existe dicho manual y el 29% simplemente desconoce su existencia. La totalidad de los trabajadores no tienen conocimiento sobre la existencia del Manual Operativo de Cobranza, lo que muestra una falta grave de información por parte de la Gerencia, de tal manera que pone en peligro el dinero que los colaboradores cobran en sus rutas, exponiéndose con más facilidad a ser blanco perfecto de robos porque tienen expuesto el dinero a vista y paciencia de todo el mundo.

**Tabla N° 03:**

*Distribución de colaboradores que conocen si la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, cuenta con un plan de trabajo para contemplar la programación de mercadería de los almacenes.*

Alternativas	Muestra	%
Si	18	85%
No	01	5%
Desconoce	02	10%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura N° 03:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

Como podemos observar en la Tabla y Figura N° 03, el 85% de los trabajadores encuestados manifestó que en su empresa si realizan un plan de trabajo donde contemplan la programación de salida de mercadería de los almacenes, mientras que el otro 5% afirma que no existe dicha programación y el 10% simplemente desconoce su existencia. Apreciando el gráfico se tiene que el 85 % de los encuestados, el gráfico refleja que la gran mayoría conoce sobre el plan de trabajo que contempla la programación de salida de la mercadería diaria, lo cual representa una herramienta indispensable para el logro de los resultados y el análisis de costos y presupuestos. En toda organización es importante realizar una programación de salida de la mercadería, esto indiscutiblemente es básico para el control interno y así asegurar el éxito de las Cooperativas materias de estudio.

**Tabla Nª 04:**

*Distribución de colaboradores que considera que la cooperativa cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería.*

Alternativas	Muestra	%
Si	8	38%
No	13	62%
Desconoce	00	00%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª04:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la autora

**Interpretación:**

Según la pregunta planteada, se observa en la Tabla y Figura Nª 04 que el 38% de los trabajadores considera que la Cooperativa cuenta con adecuado sistema de control de transporte de mercadería lo cual impacta positivamente en la rentabilidad de empresa, mientras que el 62% asegura que no se aplica esta política en la empresa. Definitivamente el control en el transporte y distribución de mercadería es un factor importante a considerar si queremos conseguir un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, ya que los costos de transporte varían según los lugares y los productos. Son varios los factores que determinan los diferentes costos de transporte, uno de ellos son las características geográficas.



**Tabla Nª 05:**

*Distribución de colaboradores que reportan a sus Jefes inmediatos cualquier novedad que afecte la administración de la cooperativa, para que tomen medidas correctivas lo más pronto posible.*

Alternativas	Muestra	%
Si	19	38%
No	02	62%
Desconoce	00	00%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 05:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

Según la pregunta planteada, se observa en la Tabla y Figura Nª 05 que el 90% de los trabajadores informa a sus Jefes inmediatos en el caso se presente algún desperfecto, para que se tomen medidas correctivas lo más pronto posible, mientras que el 10% asegura que no informa y prefieren solucionarlo ellos mismos. La comunicación en una empresa es muy importante y mucho más si se trata de informar sobre algún desperfecto dentro de ella, ya que de esa manera se puede solucionar en el acto y evitar que llegue a casos mayores, evitando pérdida de tiempo y clientes.

**Tabla Nª 06:**

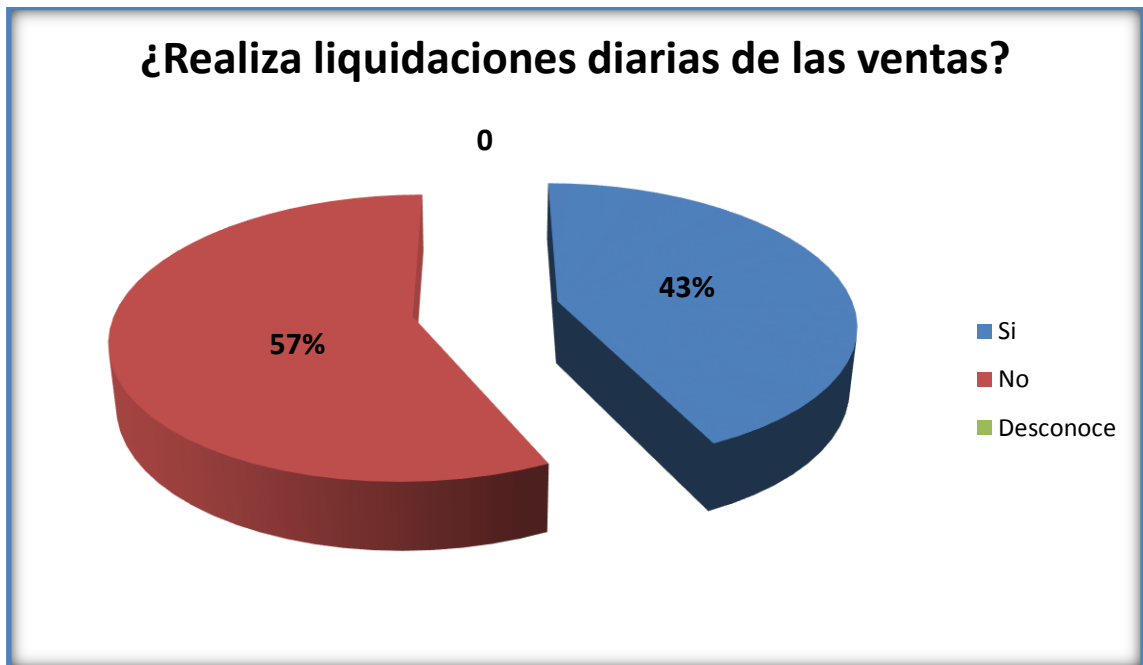
*Distribución de colaboradores que realizan liquidaciones diarias de las ventas.*

Alternativas	Muestra	%
Si	09	43%
No	12	57%
Desconoce	00	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 06:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

Según la pregunta planteada, se observa en la Tabla y Figura Nª 06 que el 43% realiza liquidaciones diarias de las ventas ya que la empresa cuenta con solo el 43% que realiza la tarea de liquidadores, mientras que el 57% negaron realizar este trabajo porque ellos se dedican al estiba y desestiba de los productos y solo acompañan a los liquidadores en sus rutas. Se observó que las liquidaciones es uno de los procedimientos más comunes ya que son realizados por ellos, al cierre del día.

**Tabla Nª 07:**

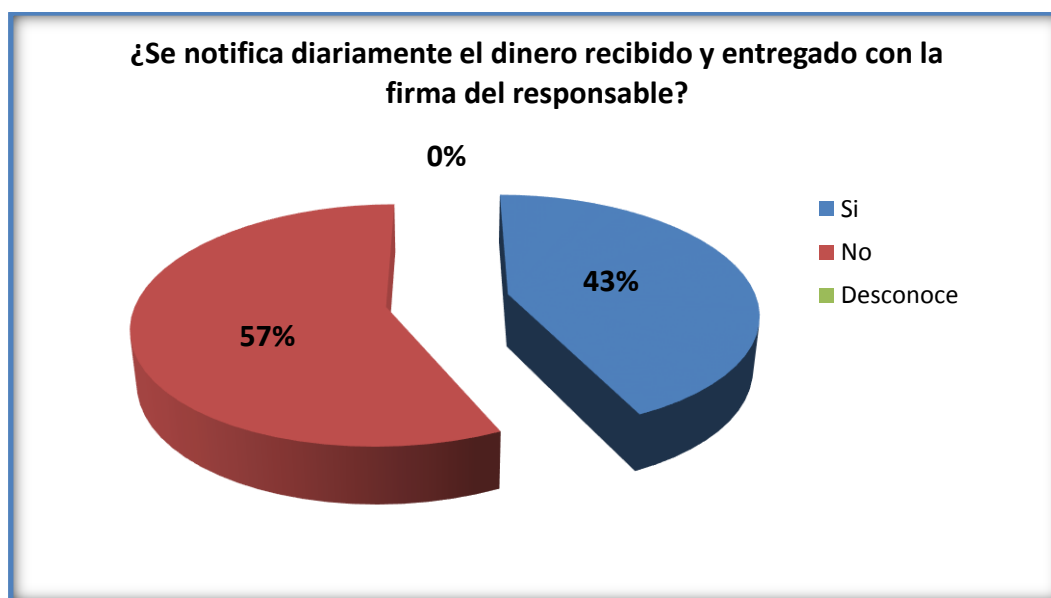
*Distribución de colaboradores que notifican diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable.*

Alternativas	Muestra	%
Si	09	43%
No	12	57%
Desconoce	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 07:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

***Interpretación:***

Como podemos observar en la Tabla y Figura Nª 07, el 43% de los trabajadores notifican diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable. Gran parte de los trabajadores, desconoce que se debe notificar diariamente la liquidación de ventas con la firma del responsable a fin de mantener un control en el efectivo que se deja evitando pérdidas.

**Tabla Nª 08:**

*Distribución de colaboradores que informa cuando tiene sobrante o faltante de dinero.*

Alternativas	Muestra	%
Si	21	100%
No	00	0%
Desconoce	00	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 08:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

*Como podemos observar en la Tabla y Figura Nª 08, el 100% de los trabajadores asegura que informan cuando tienen sobrante o faltantes de dinero. Vale la pena mencionar que todos los encuestados manifestaron que solo informan en caso tengan faltante de dinero para que los coordinadores les puedan ayudar a recontar el dinero y a buscar el error para que de esa manera no se les descuente, pero cuando tienen sobrantes de dinero no informan y ellos se quedan con el sobrante para que cubran en algún momento algún faltante que tengan.*

**Tabla Nª 09:**

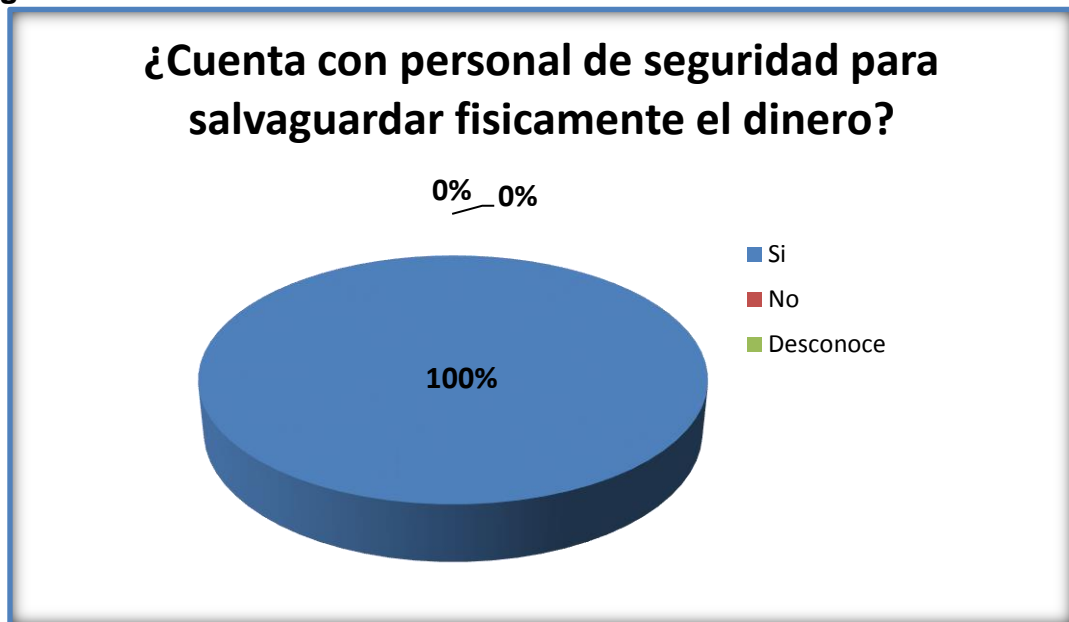
*Distribución de colaboradores que conocen de que existe personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero.*

Alternativas	Muestra	%
Si	21	100%
No	00	0%
Desconoce	00	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 09:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

***Interpretación:***

Tal como se observa en la Tabla y Figura Nª 09, el 100% de los colaboradores respondió que si cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero. La totalidad de los colaboradores tienen conocimiento sobre la existencia del personal de seguridad, de esta manera es menos probable que ocurra un asalto.

**Tabla Nª 10:**

*Distribución de colaboradores de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, que conocen un lugar seguro y apropiado para archivar todos los comprobantes de pago.*

Alternativas	Muestra	%
Si	00	0%
No	19	90%
Desconoce	02	10%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 10:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

*Como podemos observar en la Tabla y Figura Nª 10; el 90% de los encuestados aseguran que no se encuentran en un lugar seguro, mientras que el 10% desconocen donde guardar los comprobantes de pago que sirven para sustentar sus viáticos diarios y a veces los terminan extraviando. Podemos observar que en su mayoría respondieron que no se archivan en un lugar seguro y apropiado y mucho menos que se lleve un control de todo los viáticos entregados y sustentados con sus respectivos comprobantes de pago, esto es perjudicial para la empresa ya que no se está llevando un control ordenado de todo el dinero que les dan a los colaboradores en sus respectivas rutas y mucho menos se controla los gastos que estos realizan, por lo tanto, hay fugas de dinero.*

**Tabla Nª 11:**

*Distribución de colaboradores de la Cooperativa Agraria “Bagua Grande que conocen si existe un sistema de control adecuado.*

Alternativas	Muestra	%
Si	00	0%
No	16	76%
Desconoce	05	24%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 11:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

*Según la pregunta planteada, se observa en la Tabla y Figura Nª 11, que el 76% confirmaron que no cuentan con un sistema de control, mientras que el 24% dijo que desconocen la existencia de éste. Se observó que en una mayor cantidad respondieron que no cuentan con un sistema de control adecuado, por eso es que cuando se regresa la mercadería los descuentos del flete por transporte no se sabe a quién descontar y se deja sin efecto, perdiendo así dinero que no se vuelve a recuperar.*

**Tabla Nª 12:**

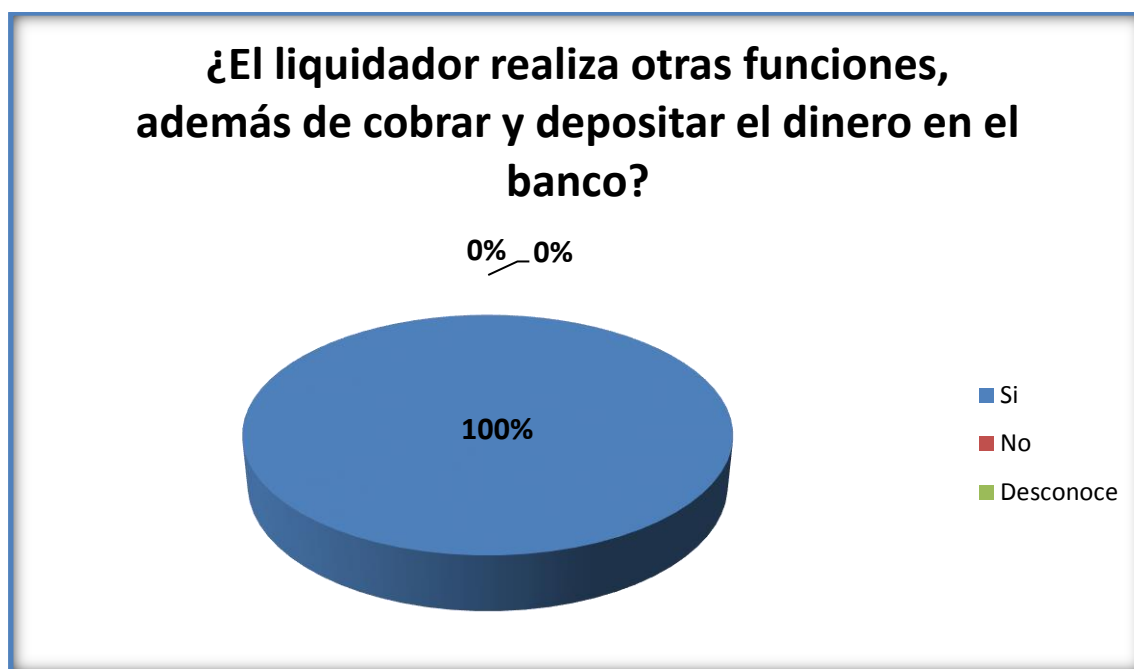
*Distribución de colaboradores de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande” que conocen si el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco.*

Alternativas	Muestra	%
Si	21	100%
No	00	0%
Desconoce	00	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 12:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

*Los resultados mostrados en la Tabla y Figura Nª 12, evidencian que el 100% de los trabajadores afirma que los liquidadores realizan otras funciones. Se muestra que los liquidadores realizan en su mayoría otras funciones, y esto es perjudicial para la empresa ya que descuidan su función principal que es cobrar, contar e identificar billetes falsos para luego depositarlos en una agencia bancaria, al no estar al 100% concentrados en una sola labor, se desconcentran, obteniendo así pérdidas de dinero por tener que realizar varias funciones a la vez.*



**Tabla Nª 13:**

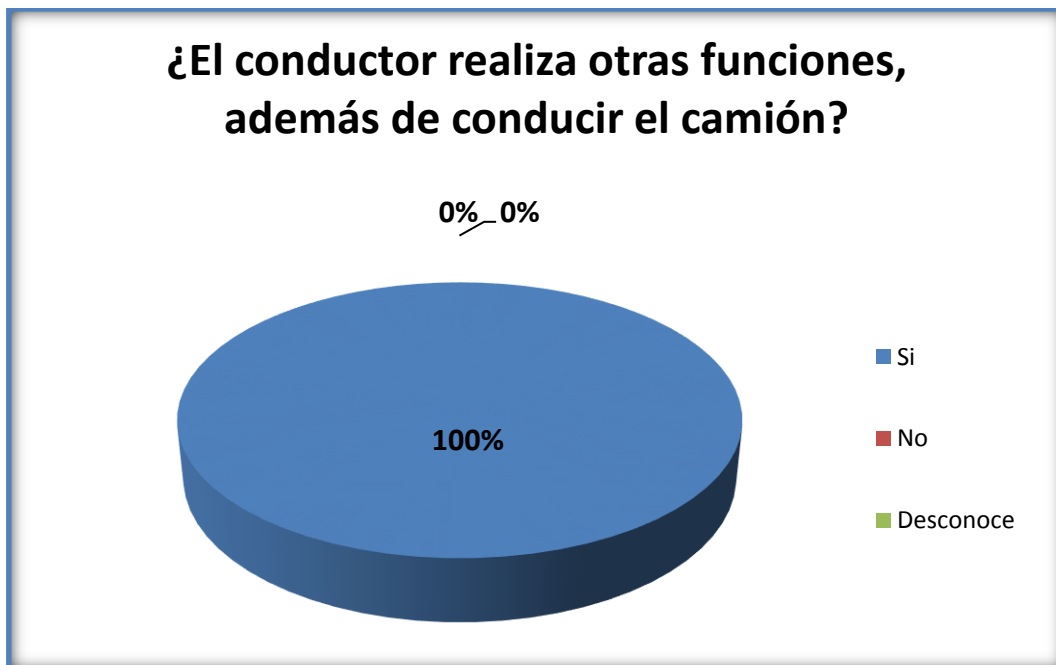
*Distribución de colaboradores de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande” que conocen si el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión transportando la mercadería a su destino final.*

Alternativas	Muestra	%
Si	21	100%
No	00	0%
Desconoce	00	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 13:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

*Los resultados mostrados en la Tabla y Figura Nª 13, evidencian que el 100% de los trabajadores afirma que los choferes realizan otras funciones. Se muestra que los choferes realizan otras funciones a parte de la principal que es conducir el vehículo con mercaderías hasta su destino final, esto puede ser perjudicial para la empresa ya que descuida sus funciones principales y no da el 100% en su labor asignado.*

**Tabla Nª 14:**

*Distribución de colaboradores de la cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, que reconocen que se les ha motivado y capacitado para asumir sus funciones.*

Alternativas	Muestra	%
Si	00	0%
No	21	100%
Desconoce	00	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Figura Nª 14:**



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la Autora

**Interpretación:**

*En la siguiente pregunta podemos observar, en la Tabla y Figura Nª 14, que el 100% muestra un descontento porque niega haber recibido capacitación previa. Podemos observar en los resultados, que todos los trabajadores, muestra un descontento por la falta de motivación por parte de la Cooperativa.*

**Tabla N° 15:**

*Evaluación al Cuestionario de Control Interno aplicado a los trabajadores de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”*

EVALUACION DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL PERSONAL				
N° PREGUNTA	NIVEL DE CONTROL INTERNO			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
01			X	
02				X
03		X		
04			X	
05		X		
06		X		
07		X		
08				X
09	X			
10				X
11				X
12				X
13				X
14				X
TOTAL	1	4	2	7
PORCENTAJE	7%	29%	14%	50%

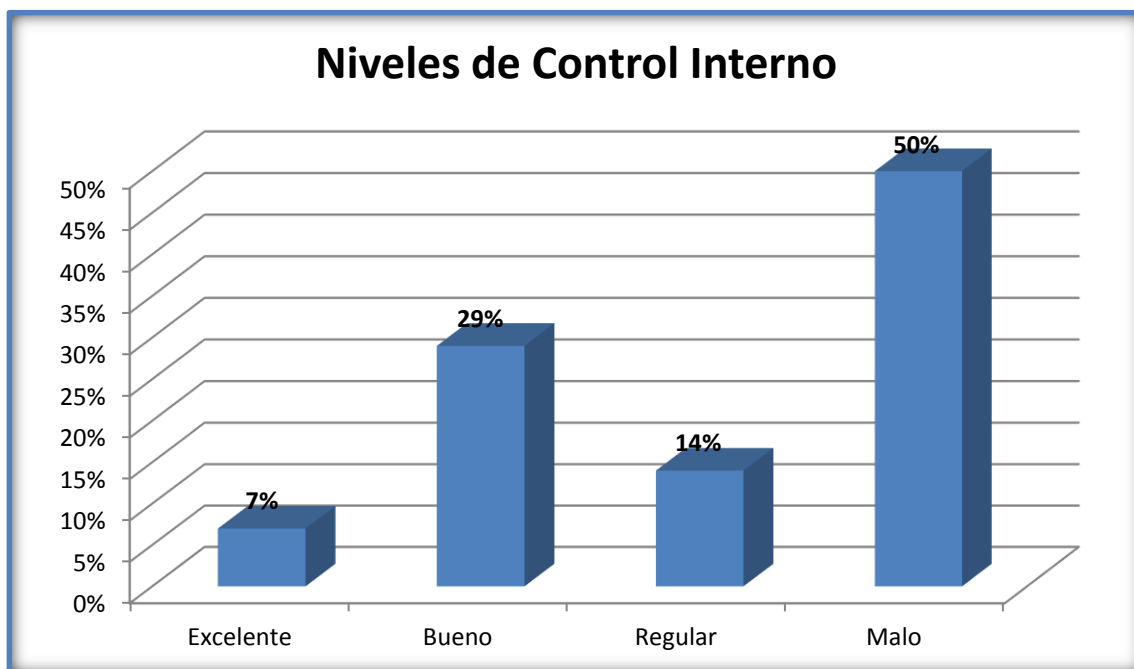
Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por la autora

Teniendo en cuenta los resultados antes expuestos por cada trabajador del área, se procedió a realizar el resumen del cuestionario aplicado al personal de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, en donde se ingresaron distintos niveles (Excelente, bueno, regular, malo) para medir el nivel de control interno actual en la empresa, llegando a la conclusión que la mayor parte de colaboradores considera que el nivel de control interno es malo.

**Figura Nª 15:**

*Evaluación del Cuestionario de Control Interno aplicado al personal de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”*



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Por las autoras

***Interpretación:***

*Según la gráfica mostrada, podemos medir el Nivel de Control Actual en la empresa de la siguiente manera. Para el 7% de los trabajadores encuestados el nivel de control interno es excelente, mientras que el 29% manifiesta que el nivel es bueno, mientras que el 14% considera que es regular y el 50% restante de trabajadores considera que el nivel de control interno es malo.*

Resultado de la Observación realizado a la calidad en el servicio al cliente.

**Tabla 16**

Calidad en el servicio al cliente		
Niveles de desempeño	Nº	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	3	17%
Regular	6	33%
Malo	9	50%
TOTAL	18	100%

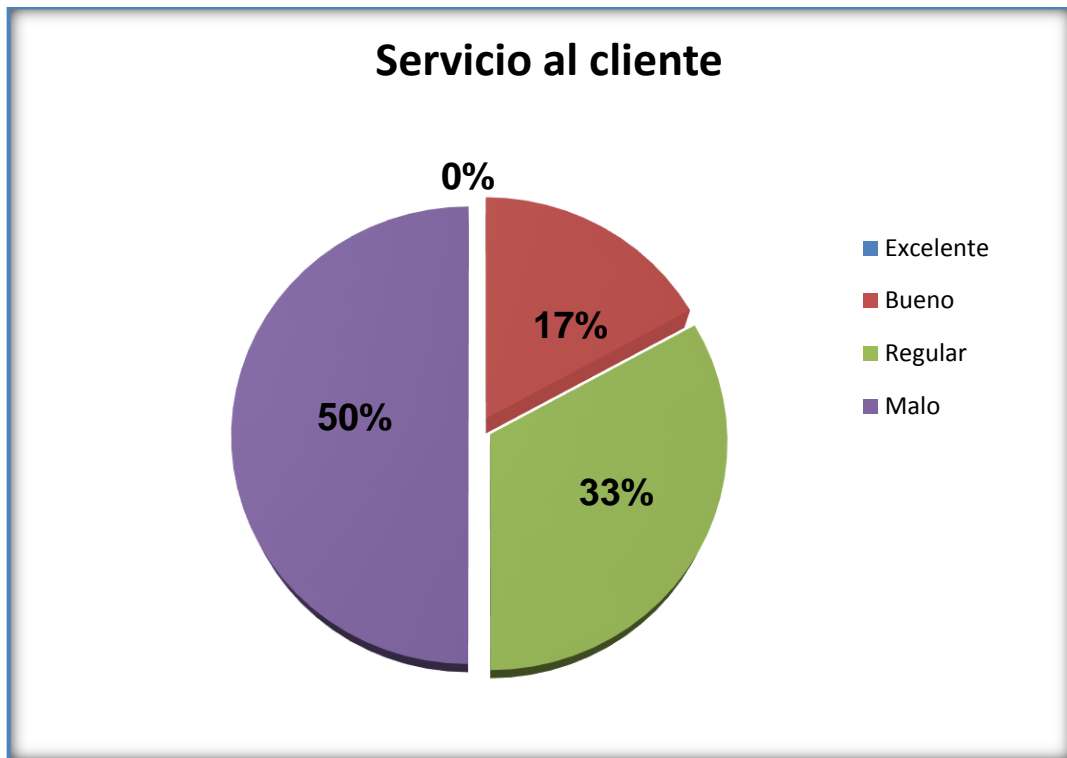
Fuente: Guía de Observación

Elaborado: Por la Autora

***Interpretación:***

De acuerdo con la Guía de Observación (Anexo N° 03) Calidad en el Servicio al Cliente, se pudo identificar mediante la observación, los niveles de desempeño asumidos como parámetros de evaluación que se determinaron sobre el 100% predominando el nivel “Malo” con un 50% y lo restante en 0%,17% y 33% para los niveles Excelente, Bueno y Regular, respectivamente. Se concluye que la atención a los clientes es mala porque no responde positivamente al desempeño esperado. Siendo lo restante correspondiente a otros niveles de desempeño.

**Figura Nª 16 Calidad en el servicio al cliente**



Fuente: Guía de Observación

Elaborado: Por la autora

## Resumen de la Entrevista al Gerente y Coordinadores

### ✓ Instrumentos Normativos

Tanto el Gerente como ambos coordinadores coincidieron en que ellos se encargan de dirigir, motivar y controlar las actividades de los trabajadores, que tienen como objetivo agilizar y optimizar los procesos en la entrega de la mercadería. Los entrevistados indicaron que todos los trabajadores tienen conocimiento de existencia del Manual Servicio al cliente, pero éste material no es distribuido para conocimiento del personal que labora en la empresa. Y para los procedimientos de cobranza, no se cuentan con los instrumentos normativos necesarios (Manual de procedimientos, Manual de Funciones) y que se trabaja en base a las instrucciones que considere sean las mejores tomadas en reuniones de trabajo.

### ✓ Capacitación de los trabajadores:

Se indica que no se realizan capacitaciones a los trabajadores que recién se incorporan al equipo de trabajo, por ahorro de tiempo, haciendo estos el reparto sin previa experiencia y solo siendo dirigidos por sus compañeros de trabajo.

### ✓ Calidad de Servicio al Cliente:

Debido a la falta de capacitación y un sin previa experiencia del reparto hace que la frustración de los trabajadores aumente cuando se trata de hacerle frente a los clientes cuando estos están apresurados ya que están atendiendo a sus clientes y es allí donde se suscitan problemas, confusión de entrega de mercadería, confusión a la hora de cobrar y pérdida de tiempo sin lograr atender a todos los clientes previstos ese día generando rebotes constantes.

### ✓ Control Interno

El Gerente considera que el control interno es un elemento importante porque su implementación implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la Cooperativa, convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente. Esto es importante para que la empresa pueda desarrollar sus actividades sin sobresaltos financieros y evitar colapsos financieramente.

# **CAPÍTULO IV**

## **DISCUSIÓN**



De acuerdo a Vizcarra (2012), concuerda en que la importancia de un eficiente sistema de control interno radica en su principal propósito, que es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; asimismo es importante porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones, en tal sentido estamos de acuerdo con el autor, en que depende de detectar con oportunidad cualquier desviación que la empresa desarrolle, para lograr el éxito o fracaso de esta misma; si en la empresa existe un control interno que no está funcionando óptimamente, los resultados de la organización en base a sus objetivos no van a ser los más favorables para ésta.

Igual Mantilla (2013), concuerda en señalar que la consolidación del sistema de control interno es un asunto que se da con el paso del tiempo. No existe ningún sistema de control interno que sea carente de errores. Por consiguiente, se convierte en un imperativo su mejoramiento continuo. Con lo cual, estamos de acuerdo, pues con el paso del tiempo, si la empresa en estudio mejora el sistema de control interno, la actividad de control que se desarrolle será de manera eficiente, logrando así que su rentabilidad mejore y crezca como empresa.

Y según el informe COSO (1992), concuerda en que los componentes interrelacionados sirven como criterios para determinar si el sistema de control interno es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso, pues al aplicar eficazmente los componentes de control interno la empresa dirigirá de mejor forma sus objetivos; según los resultados obtenidos y mejorará notablemente su rentabilidad. En la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, podemos observar que la empresa presenta deficiencias en sus procesos de reparto de mercadería, y entrega de viáticos al personal, debido a la falta de conocimiento de los procesos por parte de los trabajadores.

Podemos observar que los resultados obtenidos en la diferentes entrevistas y encuestas realizadas en la Cooperativa Agraria “Bagua Grande”, tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido

a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que cumplir diariamente; los procesos internos de los trabajadores no están debidamente registradas además ninguno ha participado en capacitaciones.

Por ello, concluimos que el reparto puede ser fortalecido si se aplican propuestas de un diseño de control interno bien estructurado, en el proceso del reparto de la mercadería, lo que es visiblemente de lo que vive la cooperativa, de esta manera se contribuye la eficiencia en el reparto y la organización de las funciones.

Según el objetivo determinar el grado de eficiencia del sistema de control interno actual. Podemos diagnosticar en base a los resultados obtenidos, que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno satisfactorio; es decir, que el control interno que funciona es empíricamente, por eso se ven constantes errores en el reparto generando problemas con los clientes.

Es por esto que podemos diseñar en la Cooperativa un sistema de control interno, donde los beneficiarios serian lo misma empresa, sus clientes y colaboradores al reducir errores; haciéndola más rentable al evitar conflictos y demoras en el reparto

El diseño de un sistema de control interno propuesto, mejorara las estructuras administrativa y funciones de cada trabajador de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, por lo tanto, es de vital importancia para el correcto accionar de la empresa ya que le permite contar con un mecanismo de gestión sólida para la consecución de sus objetivos.

Este diseño de sistema de control interno está integrado por manuales, reglamentos coordinados y ciertos elementos que a su vez se convierten en medidas a adoptar con la finalidad de que la Gestión administrativa de la empresa se lleve a cabo en base a normas, reglas, procedimientos correctos y escalecidos, de manera que las actividades tengan el espacio adecuado, el momento oportuno y los recursos necesarios, evitando la improvisación y por ende desperdicio de recursos.

El diseño de sistema de control interno a realizarse comprende un importante punto como es la administración de las operaciones. El control interno administrativo se relaciona con la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones establecidas, por lo tanto, este sistema tiene la finalidad de guiar a la empresa a mejorar la forma de llevar a cabo las actividades mediante una adecuada estructura organizacional para que cada trabajador conozca en forma clara y precisa que obligaciones y responsabilidades le han sido asignadas.

Como lo hemos señalado y en base a la investigación es necesaria la elaboración y aplicación del sistema de control interno el cual se encuentra detallado a continuación y para ello es preciso tomar en consideración la Estructura Organizacional de la Cooperativa.

### **Sistema de Control Interno Propuesto**

El sistema de control interno detallado a continuación es un mecanismo básico realizado para la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, en el cual se plasmará claramente las funciones, autoridad y responsabilidad de las diferentes áreas que componen la estructura organizacional de la empresa, logrando así que las actividades a realizarse sean las procedentes.

El sistema de control interno especificara las actividades de los trabajadores de la empresa, convirtiéndose así en una base detallada de las funciones y actividades a ser cumplidas por cada miembro de la Cooperativa y la forma en la que las mismas deberán ser realizadas.

Las diferentes áreas tienen sus funciones y actividades requeridas las cuales deberán estar proyectadas al mismo tiempo integradas y relacionadas de tal manera que se pueda trabajar de forma eficiente.

Este diseño de sistema de control interno permitirá una mejor integración y orientación para el personal que se reclute en la Cooperativa, facilitando así su adaptación y rápido rendimiento ya que instruye a los miembros de la compañía sobre los distintos aspectos que implican el desarrollo de su puesto de trabajo minimizando la duplicidad de funciones, lentitud y complicaciones innecesarias.

## DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El presente Diseño de un sistema de control interno, fue planteado conforme a Principios y Normas de Gestión operativa, cuyo propósito es definir las relaciones, responsabilidades y funciones de cada trabajador de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”.

Un sistema de Gestión es aquel que sirve de ayuda para lograr las metas y objetivos de una organización, a través de una serie de estrategias, entre las cuales se encuentra la optimización de los procesos y el enfoque basado en la gestión y la disciplina.

El diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

La organización propuesta establece claramente los niveles jerárquicos, la unidad de mando, las responsabilidades de los departamentos, áreas y puestos de trabajo. Asimismo, presenta un equilibrio en cuanto a la distribución de niveles y responsabilidades que permite ejercer un control eficiente para el cumplimiento de las funciones asignadas a cada trabajador.

La difusión de este Sistema, está encaminada a propiciar una mayor coordinación e integración entre los trabajadores de la Cooperativa, al facilitarle la identificación de las funciones básicas y servir de instrumento de consulta, por lo que deberá permanecer en la unidad responsable.

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### **Antecedentes**

*La Cooperativa Agraria Cafetalera, se encuentra ubicada en el Jr. Abraham Valdelomar Nro. 232. Fue fundada el 16 de diciembre de 1978, con sede institucional en el distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas, Perú, cuyo objetivo principal fue la comercialización del café, cuenta con una planta procesadora de café, siendo la primera en toda la región en contar con dicha tecnología, está conformada por más de 600 socios.*

### Objetivo

El sistema de Control Interno tiene como principales objetivos los siguientes puntos.

- Determinar las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de trabajadores de la empresa.
- Indicar a los trabajadores sobre sus funciones y ubicación dentro de las interrelaciones formales que corresponda.
- Proporcionar información sobre las funciones que desempeñarán los trabajadores de la empresa.
- Facilitar el proceso de inducción del personal nuevo y el adiestramiento, orientación del personal de servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo asignado.

### **Alcance**

El presente diseño de control interno se aplica a todas las áreas donde laboran los trabajadores.

## **Capacitación**

**Concepto:** El procedimiento de capacitación está orientado a proporcionar a los empleados el conocimiento y las habilidades para desempeñar su trabajo.

### **Objetivos:**

- Identificar las necesidades de capacitación de los empleados.
- Mejorar los conocimientos, las habilidades y actitudes del personal.

### **Políticas:**

- La Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, establecerá planes anuales de capacitación para sus empleados con el objetivo de actualizar sus conocimientos, aptitudes y habilidades que les permita elevar su nivel profesional.
- La empresa procurara celebrar convenios con centros u organismos especializados públicos o privados con el propósito de otorgar capacitación y adiestramiento a sus empleados.
- Los empleados que participen en el proceso de capacitación están obligados a cumplir con el plan de actividades que forme parte del evento, socializar a sus compañeros la temática del curso en que participo.

### **Procedimientos:**

- El administrador identifica las necesidades del personal de la Cooperativa.
- Los coordinadores elaboran el plan de capacitación para luego enviarlo al gerente para su aprobación.
- Se informa al personal de la empresa para que participe en la capacitación.

- Luego de la capacitación los participantes firmaran asistencia y llenaran un formulario de evaluación de la capacitación y se procederá a la entrega de certificados.
- Posteriormente el Gerente emite un informe sobre la evaluación de la capacitación.

### **Supervisión**

El procedimiento de supervisión está orientado a definir los parámetros para vigilar las actividades que se realicen.

### **Objetivos**

- Describir claramente los procedimientos a seguir y tratar a cada empleado con equidad y justicia.
- Supervisar que los trabajadores que realizan el reparto lo hagan correctamente en tiempo y forma.

### **Políticas**

- Los Coordinadores deberán entregar permanentemente al Gerente el documento de Registro de Observación del Personal en el que informara sobre las novedades acerca del desempeño laboral.
- Es responsabilidad del empleado, obedecer las indicaciones del Gerente en materia de asignación de tareas y responsabilidades.
- El Gerente deberá evaluar el entorno laboral continuamente, aplicando técnicas de supervisión tales como entrevistas, observación, investigación documental.
- El gerente informara al personal, sobre las decisiones y medidas tomadas.



## **Procedimientos**

- Los coordinadores verifican la asistencia del personal y registra novedades en el formulario “Registro de operaciones del personal”. Para luego determinar acciones correctivas e informa al Gerente sobre las mismas.
- El Gerente aplica acciones correctivas y supervisa que se apliquen. Si existen errores aplica medidas inmediatas para la solución, caso contrario evalúa el desempeño de cada trabajador en el formulario “Evaluación del desempeño”
- El supervisor archiva dicho formulario y realiza un informe sobre los resultados obtenidos en la evaluación, para determinar acciones sobre la competencia de cada trabajador.

EVALUACION DE DESEMPEÑO		
TRABAJADOR:		
EVALUADOR:		
Instrucciones: Evalúe con cuidado el desempeño laboral del empleado en relación con los requisitos actuales del puesto. Marque N/A sin es aplicable. Asigne puntos para cada estimación. Después sume los puntos y saque un promedio que representara la calificación total.		
IDENTIFICACION DE LAS ESTIMACIONES		
5: Excelente		2: Regular
4: Muy Bueno		1: Malo
3: Bueno		
Nº	ACTIVIDADES	EVALUACION
DESEMPEÑO LABORAL		
1	Responsabilidad	
2	Calidad de trabajo	
3	Productividad	
4	Documentación que genera	
5	Reporta avances de tareas	
6	Grado de conocimiento	
FACTUR HUMANO/ACTITUDINAL		
7	Actitud hacia la empresa	
8	Actitud hacia los empleados	
9	Actitud hacia el cliente	
10	Cooperación con el cliente	
11	Capacidad de aceptar criticas	
12	Presentación personal	
13	Puntualidad	
Habilidades		
14	Iniciativa	
15	Creatividad	
16	Adaptabilidad	
17	Respuesta bajo presión	
18	Coordinación y liderazgo	
19	Capacidad de aprendizaje	

TOTAL
PROMEDIO

*Elaborado: Por la autora*

### **Diagrama Propuesto**

Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o un procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza. Los diagramas son importantes porque nos facilita la manera de representar visualmente el flujo de las actividades por medio de un sistema de tratamiento de información en este realizamos un análisis de los procesos o procedimientos que requerimos para realizar un determinado proceso o definición de las actividades que se deben desarrollar para lograr el objetivo.

Los flujogramas propuestos para la Cooperativa Agraria “Bagua Grande”, están diseñados de acuerdo a los principales procesos internos que se lograron precisar con el método de observación de actividades realizadas y que están de acuerdo con el sistema de control interno que se propone, de esta forma se tiene una mejor comprensión de toda la Cooperativa y su flujo de información.

### **Objetivos que persiguen los flujos gramas propuestos**

Los objetivos que se desean alcanzar con el diagrama propuesto para la empresa son:

- Dar una imagen clara de toda la secuencia de los acontecimientos de las actividades de la empresa.
- Estudiar las fases del proceso en forma sistemática, con el fin de estudiar las operaciones y realizar los reajustes pertinentes.
- Finalmente estudiar las operaciones y las inspecciones en relación, unas con otras dentro de un mismo proceso.



COOPERATIVA AGRARIA CAFETRALERA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Expresado en soles)

	Nota <sup>1</sup>	2017	2016
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	5	123 081	906 185
Cuentas por cobrar comerciales, neto	6	2189 363	1 986 279
Otras cuentas por cobrar	7	1 351 862	502 274
Inventarios	8	1 251 457	119 913
Gastos pagos por adelantado			934 046
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>4 915 763</b>	<b>4 448 697</b>
<b>Activo No Corriente</b>			
Valores	9	1 500	1 500
Propiedades, planta y equipo, neto	10	3 906 692	4 121 848
Intangibles, neto	11	2 203	2 203
Otras cuentas por cobrar a largo plazo			
Gastos pagados por anticipado			
<b>Total Activo No Corriente</b>		<b>3 910 395</b>	<b>4125 551</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>8 826158</b>	<b>8 574 248</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>Pasivo Corriente</b>			
Sobregiros Bancarios	12	40 791	
Obligaciones financieras	13	979180	2 304160
Cuentas por pagar comerciales	14	1888440	176 234
Otras cuentas por pagar	15	184 807	25175
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>3 093 218</b>	<b>2 505 569</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>			
Obligaciones financieras	16	2 545 700	3 084 747
Otras cuentas por pagar	17	163 868	327 980
<b>Total Pasivo No Corriente</b>		<b>2 709 568</b>	<b>3 412 727</b>
<b>Patrimonio neto</b>			
Capital	18	350 269	350 269
Capital Adicional	19	160 429	123 782
Reserva Legal	20	90 541	90 541
Excedentes acumulados	21	1795964	1 849179
Excedente del ejercicio	22	626168	242 181
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>3 023 372</b>	<b>2 655 952</b>
		<b>8 826158</b>	<b>8 574 248</b>



COOPERATIVA AGRARIA CAFETRALERA

ESTADO DE RESULTADOS Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 (Expresado en soles)

	Nota <sup>2</sup>	2017	2016
Ventas	25	8 844 401	18159 054
Costo de Ventas	26	(8 716 811)	(14 912 724)
<b>Excedente Bruto</b>		<b>127 590</b>	<b>3 246 330</b>
Gastos de ventas y distribución	27	(770 564)	(11 197 67)
Gastos de administración	28	(350 578)	(1 542 344)
<b>Excedente de operación</b>		<b>(993 552)</b>	<b>584 219</b>
Ingresos financieros	29	128 940	73 658
Gastos Financieros	30	(393 930)	(550 486)
Otros Ingresos	31	2 045 434	161 699
Otros Gastos	32	(84 890)	0
<b>Excedente antes de tributos</b>		<b>702 002</b>	<b>269 090</b>
Impuesto a la renta		(75 834)	(26 909)
<b>Excedente neto</b>		<b>626168</b>	<b>242 181</b>

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

## 6.1. Conclusiones

La implementación de un sistema de control interno debe contemplar La falta de políticas y procedimientos establecidos para los trabajadores que explique en detalle las funciones según el cargo, así como la falta de capacitación a los trabajadores generando pérdida de tiempo y dinero.

Si evaluamos la influencia de control interno en el establecimiento podemos llegar a la conclusión que los errores son constantes en el reparto y exportación de mercadería a los clientes, generando descontrol constante que son perjudiciales para la Cooperativa que no ayudan al cumplimiento y meta de la empresa. La evaluación del sistema de control interno efectuada a través del cuestionario, detectó que existen debilidades, tal como se muestra en las tablas y figuras, calificándolo como malo, cuyo detalle de la evaluación se encuentra en la Tabla N° 14.

Con el diagnostico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna, es decir, la Gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles no perviven estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control.

Se ha realizado una propuesta conformada por seis recomendaciones específicas que fortalecerán las actividades de control y supervisión del personal de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande. Esta son: Cambio en el organigrama actual, incrementando el área de caja chica. Desarrollo del manual de organización y funciones para la empresa. Desarrollo de un manual operativo de cobranza. Desarrollo del manual de servicio al cliente. Desarrollo del flujo grama para facilitar la comprensión del proceso de la empresa. Determinación de control de la información contable para fortalecer el monitoreo del mismo.

# **CAPÍTULO VI**

## **RECOMENDACIONES**



## 6.2. Recomendaciones

- ✓ Los procesos internos que pertenecen a la Cooperativa pueden ser mejorados, para lo cual, es importante desarrollar un equipo de capacitación e inducción a fin de que los nuevos trabajadores, tengan claras sus responsabilidades en las actividades que realizan dentro de la empresa. Se debe emitir una disposición interna, que abarque la exposición semanal y mensual de las situaciones del área que merezcan atención. De esta manera se tendrá un soporte de conducta que debe ser cumplido por los empleados.

Para mejorar el nivel de atención al cliente, que malo, es necesario elaborar el código de conducta y valores en el cual se establezca compromisos y protocolos éticos para mejorar el nivel de atención que redunde en la fidelidad del cliente.

- ✓ Es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos, ya que es indispensable que todo el personal de la empresa y del área diagnosticada conozca las funciones y procedimientos para que el control interno sea positivo.

En vista del notable crecimiento de la empresa tanto en sus ingresos como en su tamaño, es de vital importancia realizar una auditoría periódica (mínimo una vez al año), para evaluar los diferentes aspectos de control interno, al fin de detectar y corregir falencias. De lo contrario la Cooperativa está expuesta a riesgos en cuanto a pérdidas económicas, de imagen o de mercado.

# REFERENCIAS

## Referencias Bibliográficas

En Revista Gestión y Estrategia, pág. 1 – 17. El control Interno como estrategia de aprendizaje organización: El modelo COSO y sus alcances en América Latina. Recuperado.

Zamora, C. (2013). En su libro: “*Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción*”. 1ra. Edición. Editorial: Pluma de Oro. Estado de Michoacán – México

**(Actualidad Empresarial N°341, 2015).** Revista publicada la segunda quince de diciembre escrita por Diana Angélica Ccaccya Bautista, nos habla que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados.

Romero, N. (2012), en su tesis “*Control Interno para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa cafetalera El Horizonte de la ciudad de Maracay*”, en la Universidad Central de Venezuela, para obtener el grado de Licenciado en Contaduría.

Andrade, C. (2014). En su tesis “*La producción y la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera El Sol*” Cía. Ltda., en el año 2014”, para optar el título de Economista en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Gámez, I. (2015) en su tesis “*Control Interno en las áreas de aprovisionamiento de la Cooperativa Andalucía SA*”, tesis para obtener el grado de doctor, en la Universidad Complutens de Madrid, España.

Lombardi, S. & Alcántara, M. (2015). En su tesis denominada: “*Estudio de rentabilidad económica y financiera de la Cooperativa Agraria Santa Lucia de Huaquillas, 2013*”, para obtener el Grado de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría en la Universidad de Loja –Ecuador.

Salazar, L. (2014) en su tesis *“El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las Cooperativas Agrarias de la Huánuco”*, tesis para optar el Grado de Maestro, en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima - Perú

Meza, V. (2013). Lima. En su tesis titulada: *“La gestión estratégica de costos en la rentabilidad de la Cooperativas Cafetalera Señor de los Milagros en Lima Metropolitana”* para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.

Marco & Álvares, (2015). En su tesis titulada: *“Sistema de costos y la rentabilidad en la Cooperativa Agraria COOPEFAM”*, realizada para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao. Lima – Perú.

Benavides, L. (2015). En su tesis denominada *“Diseño e implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Miguel Grau Trujillo - 2013, para obtener el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.*

Castillo, V. (2016). En su tesis denominada: *“Actividades de operación y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa MULTICAR”*, para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo - Perú

Alarcón A. & Díaz, C. (2015). En su tesis titulada *“Evaluación de la gestión económica-financiera y su impacto de la rentabilidad de la Cooperativa Cafetalera “Los amigos”, Bagua Grande 2014”* para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – UNTRM. Amazonas – Perú.

Bernal,J. & Ramos,M. (2015) en su tesis *“Evaluación del sistema de control interno del área de logística para detectar riesgos operativos en la Cooperativa Agraria Cafetalera “El Diamante”, para obtener título de*

*licenciado*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – UNTRM. Amazonas – Perú.

Nieva, L. (2016). En su tesis titulada: *“Plan estratégico para generar rentabilidad en la Cooperativa Agraria Cafetalera “Los Campeones”*, para obtener el título de Ingeniería de empresas y administración de negocios realizado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas – Perú.

Rodríguez, D. (2016), Chachapoyas en su tesis: *El control Interno en la gestión de la Cooperativa Agraria “Todos los Santos”*. Para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Chachapoyas, Amazonas – Perú.

Sánchez S. (2014), En su tesis: *“Impacto fiscal tributario y sus efectos en la rentabilidad y liquidez para la Cooperativa Agraria Cafetalera Francisco Bolognesi 2015”*, para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Utcubamba, Amazonas – Perú.

Alarcón, G. & Rentería, I. (2015). Realizaron una tesis titulada: *“Evaluación de la gestión económica – financiera y su implicancia en la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Los Girasoles durante el periodo 2014”*, para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Provincia de Bongará, Amazonas – Perú.

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0a604ae279a348ef-b7bd-38b5835d1df8%40sessionmgr4008&vid=1&hid=4204>

Vergés (2013). *El concepto más generalmente utilizado de tasa de rentabilidad – Barcelona.* Recuperado de

<http://webs2002.uab.es/jverges/Analisis%20del%20funcionamiento%20econ%C3%B3mico%20de%20las%20empresas%201a.pdf>

[Diario el Comercio \(2015\)](http://elcomercio.pe/economia/personal/que-rentabilidad-y-quieres-go-inversion-noticia-1805475?ref=flujo_tags_140831&ft=nota_5&e=titulo). Publicado el martes 21 de abril en su página web escrita por Ricardo Serra. Recuperado de [http://elcomercio.pe/economia/personal/que-rentabilidad-y-quieres-go-inversion-noticia-1805475?ref=flujo\\_tags\\_140831&ft=nota\\_5&e=titulo](http://elcomercio.pe/economia/personal/que-rentabilidad-y-quieres-go-inversion-noticia-1805475?ref=flujo_tags_140831&ft=nota_5&e=titulo)

Actualidad Empresarial N°341 (2015). *Revista publicada la segunda quince de diciembre escrita por Diana Angélica Ccaccya Bautista nos habla que la rentabilidad.*

[http://aempresarial.com/servicios/revista/341\\_9\\_KAQKIKGSKPBXJOWNCB\\_AWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCB_AWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf)

Sánchez, R. (2014). El control interno cooperativo requiere que toda cooperativa tenga establecidos sistemas adecuados de toma de decisiones. Consultado en:

<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/viewFile/17383/16894>

Mendoza, M. (2014). – Costa Rica

Aguirre, R. y Armenta, C. (2015). Control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Revista El Buzón de Pacioli. Disponible en:

[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d - la importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Dávila, R. (2013). Las Cooperativas Rurales y el Desarrollo Regional. Revista C.E.L. consultado en:

<http://www.gdrc.org/icm/spanish/colombia.html>

Esan Business. (2016). *¿Qué tienen en común las empresas con crecimiento rentable?* Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes->

[empresariales/2016/04/que-tienen-en-comun-las-empresas-con-crecimiento-rentable/](#)

Gerens. (2016). *Rentabilidad de las empresas fue solo de 9% en el 2015, su menor nivel en 12 años*. Obtenido de <https://gerens.pe/blog/rentabilidad-de-las-empresas-en-el-2015/>

Santos, I. (2014). Administración de los riesgos de control interno. Revista Contribuciones a la Economía. Recuperado en: <http://www.eumed.net/ce/2009b/isp.htm>

**ANEXOS**



## ENCUESTA

1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?

- Si
- No
- Desconoce

2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?

- SI
- NO
- Desconoce

3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?

- SI
- NO
- Desconoce

4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?

- SI
- NO
- Desconoce

5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?

- SI

- NO
- Desconoce

6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?

- SI
- NO
- Desconoce

7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?

- SI
- NO
- Desconoce

8.- ¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?

- SI
- AVECES
- Desconoce

9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?

- SI
- NO
- Desconoce

10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?

- SI
- NO
- Desconoce

11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?

- SI
- NO
- Desconoce

12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?

- SI
- NO
- Desconoce

13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?

- SI
- NO
- Desconoce

14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?

- SI
- NO
- Desconoce

PROBLEMATICA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	TECNICAS
¿De qué manera el control interno optimizará la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande" - 2017?	¿De qué manera el control interno optimizará la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande" - 2017?  Analizar la rentabilidad actual de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande"  Identificar las carencias de control interno que impiden mejorar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande.  Proponer la	<b>H<sub>1</sub>: p ≠ 0</b> (Existe relación): – El Control Interno si permitirá optimizar La rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande".	CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de la empresa.</li> <li>Manual de organización de funciones.</li> <li><b>Estructura organizacional.</b></li> </ul>	Entrevista / Guía de entrevista  Análisis documental/ Ficha de análisis documental  Observación/ Guía de observación  Entrevista / Cuestionario  Encuesta / Cuestionario
				EVALUACION DE RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.</li> <li>Objetivo de Cumplimientos.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cambios Organizacionales Operacionales</b></p>	
				ACTIVIDADES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de desempeño.</li> <li>Controles de Procesamiento de Información.</li> <li><b>División de obligaciones</b></li> </ul>	
				INFORMACION Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de Información suficiente.</li> <li><b>Comunicación</b></li> </ul>	
				MONITORESO Y ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de rendimiento.</li> <li>Revisión.</li> <li>Aplicación de procedimientos de seguimiento.</li> </ul>	
				RENTABILIDAD	RENTABILIDAD NETA	
				MARGEN BRUTO	$= \frac{\text{Ventas} - \text{Coste de ventas}}{\text{Ventas}}$	
				MARGEN OPERACIONAL	$\frac{\text{Beneficio operacional}}{\text{Ventas}}$	

	<p>implementación del Área de control interno para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande".</p>			<p>MARGEN OPERACIONAL DEL PATRIMONIO</p>	$= \frac{\textit{Beneficio operacional}}{\textit{Patrimonio}}$	
				<p>MARGEN NETO DE UTILIDAD</p>	$= \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}}$	

## CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



### VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (Contador Público Colegiado – Magister – Doctor)

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: CPCC MARIO IGNACIO FARFÁN AYALA

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

CARGO ACTUAL: JEFE PEDAGÓGICO USS.

II. DATOS DEL TESISTA

NOMBRES: NANCY YUJANY CHAVEZ DAVILA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: Control Interno y Rentabilidad

MA : Muy adecuado  
 BA : Bastante adecuado  
 A : Adecuado  
 PA : Poco adecuado  
 NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	X				
2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?	X				
3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?		X			
4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?		X			
5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	X				
6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?		X			
7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?	X				

8.- ¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	X				
9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?	X				
10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?	X				
11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X				
12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?		X			
13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?		X			
14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio.
SI ES UN INSTRUMENTO APTO

Validado por el: CPC MARIO IGNACIO FAREÁN AYALA

Especializado: AUDITOR - TRIBUTARISTA

Tiempo de experiencia profesional: 32 AÑOS

Cargo actual: DEFE PEDAGÓGICO USS


 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
  
 Mg. CPC. Mario Farfán Ayala  
 GABINETE PEDAGÓGICO

### CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MARIO IGNACIO FARFÁN AYALA
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	MAGÍSTER
ESPECIALIDAD	AUDITOR - TRIBUTARISTA
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UNIV. SEÑOR DE SIPÁN
CARGO	JEFE PEDAGÓGICO

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017

NOMBRE DEL TESISTA	NANCY YUJANY CHAVEZ DAVILA
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de Control interno y Rentabilidad
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar en qué medida el área de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande" - 2017

<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>
EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización
- de variables



### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	X			
2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?	X			
3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?	X			
4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?	X			



5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	X			
6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?	X			
7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?	X			
8.- ¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	X			
9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?	X			
10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?	X			
11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X			
12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?	X			
13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?	X			
14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	X			


 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
  
 Mg. CPC. Mario Farfán Ayala  
 GABINETE PEDAGÓGICO



**VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO**

Estimado (Contador Público Colegiado – Magister – Doctor)

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

**I. DATOS DEL EXPERTO**

NOMBRE: DARWIN MANRIQUE VASQUEZ

GRADO ACADÉMICO: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

CARGO ACTUAL: CONTADOR C.A.C BAGUA GRANDE LTDA.

**II. DATOS DEL TESISISTA**

NOMBRES: NANCY YUJANY CHAVEZ DAVILA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: Control Interno y Rentabilidad

- MA : Muy adecuado
- BA : Bastante adecuado
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	X				
2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?	X				
3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?	X				
4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?	X				

5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	X				
6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?	X				
7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?	X				
8.- ¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	X				
9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?	X				
10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?	X				
11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X				
12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?	X				
13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?	X				
14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio.
SI ES UN INSTRUMENTO APTO

Validado por el: CPC DARWIN MANRIQUE VASQUEZ

Especializado: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Tiempo de experiencia profesional: 4 AÑOS

Cargo actual: CONTADOR C.A.C BAGUA GRANDE LTDA.

  
 C.P.C. Darwin Manrique Vasquez  
 Mat. 04-3411



**CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	DARWIN MANRIQUE VASQUEZ
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	CONTADOR-UNIVERSITARIO
ESPECIALIDAD	CONTADOR
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	C.A.C BAGUA GRANDE LTDA.
CARGO	CONTADOR

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017
--

NOMBRE DEL TESISTA	NANCY YUJANY CHAVEZ DAVILA
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de Control interno y Rentabilidad
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar en qué medida el área de control interno contribuirá a mejorar La rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande" - 2017

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	X			
2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?	X			

3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?	X			
4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?	X			
5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	X			
6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?	X			
7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?	X			
8.- ¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	X			
9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?	X			
10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?	X			
11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X			
12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?	X			
13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?	X			
14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	X			

  
 C.P.C. Darwin Manrique Vásquez  
 Mat. 04-3411



**CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	Noe Rios Infante
PROFESIÓN	Contador Público Colegiado
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Contador - Universitario
ESPECIALIDAD	Contador
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	Constructora Conenri EIRL
CARGO	Gerente - Contador

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017
--

NOMBRE DEL TESISTA	NANCY YUJANY CHAVEZ DAVILA
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de Control interno y Rentabilidad
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar en qué medida el área de control interno contribuirá a mejorar La rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande" - 2017

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALUÉ CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.


- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	X			
2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?	X			

3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?	X			
4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?	X			
5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	X			
6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?	X			
7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?	X			
8.- ¿Cuándo tienen sobranes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	X			
9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?	X			
10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?	X			
11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X			
12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?	X			
13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?	X			
14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	X			

  
 CPC. Noé Ríos Infante  
 MAT. N°124 - CCPA



**VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO**

Estimado (Contador Público Colegiado – Magister – Doctor)

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: Noe Rios Infante  
 GRADO ACADÉMICO: Contador Público Colegiado  
 CARGO ACTUAL: Gerente - Contador Constructora Conetti S.p.A.

II. DATOS DEL TESISTA

NOMBRES: NANCY YUJANY CHAVEZ DAVILA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: Control Interno y Rentabilidad

- MA : Muy adecuado
- BA : Bastante adecuado
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
1.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual de organización y funciones?	X				
2.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con el manual operativo de cobranza?	X				
3.- ¿La cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un plan de trabajo para contemplar las salidas de mercaderías de almacén?	X				
4.- ¿considera usted que la cooperativa agraria cafetalera de Bagua grande cuenta con un adecuado sistema de control de transporte y distribución de mercadería?	X				



5.- ¿reportan a sus jefes inmediatos cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible?	X				
6.- ¿realizan liquidaciones diarias de ventas?	X				
7.- ¿se notifica diariamente el dinero recibido y entregado con la firma del responsable?	X				
8.- ¿Cuándo tienen sobrantes o faltantes de dinero informan a la persona encargada?	X				
9.- ¿cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero?	X				
10.- ¿se archiva en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes de pago?	X				
11.- ¿cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X				
12.- ¿el liquidador realiza otras funciones además de cobrar y depositar el dinero en el banco?	X				
13.- ¿el conductor realiza otras funciones, además de conducir el camión?	X				
14.- ¿se ha motivado y capacitado al personal para asumir sus funciones?	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio.
SI ES UN INSTRUMENTO APTO

Validado por el: CPC. NOE RIOS INFANTE  
Especializado: Contador Público Colegiado  
Tiempo de experiencia profesional: 11 años  
Cargo actual: Gerente-Contador Constructora Conerni S.R.L.

N.R.I.  
CPC. Noé Rios Infante  
MAT. N°124 - CCPA

**FRONTIS DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE**



## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

### **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE - 2017.**

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:

### **CHAVEZ DAVILA NANCY YUJANY**

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 18 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 3 de Agosto del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
Docente

**ALMACEN**



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Chávez Davila Nancy Yujany

D.N.I. : 46274244

Domicilio : Jr. Italia N° 200 - Bagua

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 943664725

E-mail : nanchita\_davila@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Profesional de Contabilidad

Carrera : Contabilidad

Título : Contador Público

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Chávez Davila Nancy Yujany

Título de la tesis:

**CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE"- 2017**

Año de publicación : 2019.

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : .....

Fecha : 29 de enero de 2019

# OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "BAGUA GRANDE" - 2017

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE  
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.unemi.edu.ec](http://repositorio.unemi.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

2

[repositorio.unc.edu.pe](http://repositorio.unc.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

1%

4

[cacbaguagrande.pe](http://cacbaguagrande.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.upao.edu.pe](http://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[Submitted to Universidad Señor de Sipan](#)

Trabajo del estudiante

1%

7

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

*Castro de González Javier*  
  
DNI: 41418490



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CHAVEL DAVILA NANCY YUSANY

INFORME TITULADO:

CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA "SAGUA GRANDE" - 2012

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 08-08-2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN