

**“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL  
MUNDO”**



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA FERRETERÍA  
BOLOGNESI, UBICADA EN EL DISTRITO DE EL ALTO-  
TALARA”**

**PROYECTO DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**AUTORES:**

**BENITES MENDOZA PAMELA.  
MACHADO SEMINARIO DANIELA.**

**ASESORES:**

**Profesor Metodológico:  
Eco. Luis Alberto Sánchez Pacheco.**

**Profesor Especialista:  
Ing. Víctor Flores Córdova.**

**PIURA – PERÚ  
2011**

## DEDICATORIA

La presente tesis se la dedicamos a nuestras familias que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecimos como personas. A nuestros padres por su apoyo, confianza y amor. Gracias por ayudarnos a cumplir nuestros objetivos como personas y estudiantes.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres por su apoyo incondicional, por su paciencia y cariño que nos brindan siempre, para cumplir nuestras metas trazadas.

## **PRESENTACIÓN**

**Señores Miembros del Jurado Calificador**

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado "Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo en la Ferretería Bolognesi, Ubicada en el Distrito de El Alto – Talara. Abril – Diciembre del 2011", elaborado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente estudio tuvo como objetivo desarrollar un Sistema de Control Administrativo, para Proporcionar un Nivel de Seguridad Razonable en el Control Interno de la "Ferretería Bolognesi", durante el periodo comprendido de Abril y Diciembre del 2011, en el Distrito de El Alto – Talara.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradecemos por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Piura, Diciembre del 2011

---

**ECO. Luis Sánchez Pacheco**

**Jurado.**

---

**ING. Víctor Flores Córdova.**

**Jurado.**

---

**Iván Vegas Palomino.**

**Jurado.**

# ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

## 1. INTRODUCCIÓN:

### 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Planteamiento del Problema.....	10
1.1.2. Formulación del Problema.....	11
1.1.3. Justificación.....	11
1.1.4. Antecedentes.....	12
1.1.5. Objetivos	
1.1.5.1. General.....	14
1.1.5.2. Específicos.....	14

### 1.2. MARCO TEÓRICO:

1.2.1. Marco Teórico.....	15
1.2.2. Marco Conceptual.....	57

## 2. MARCO METODOLÓGICO:

2.1. Hipótesis.....	60
2.2. Variables	
2.2.1. Definición Conceptual.....	60
2.2.2. Definición Operacional.....	60
2.3. Metodología	
2.3.1. Tipo de Estudio.....	60
2.3.2. Diseño.....	61

<b>2.4.</b>	<b>Población y Muestra.....</b>	<b>61</b>
<b>2.5.</b>	<b>Método de Investigación.....</b>	<b>61</b>
<b>2.6.</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....</b>	<b>62</b>
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>5.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>103</b>
<b>6.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>105</b>
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Ferretería Bolognesi, con 11 años de experiencia en el mercado, es una empresa netamente familiar.

El propósito de esta investigación, es enfocar una visión específica de lo que se quiere alcanzar, para mejorar la gestión administrativa; estableciendo, políticas, funciones y procedimientos con sus debidos controles. El desarrollo del presente trabajo está encaminado a presentar una propuesta, que les permita a los dueños conocer que tan bien se están manejando y resolviendo los problemas administrativos que al momento se presentan en la ferretería. Para esto la presente tesis tiene el siguiente contenido:

En el Capítulo 1 se desarrolla una "Introducción" del presente estudio, del mismo modo se hablará del "Marco Teórico" del Control Interno, donde se realiza un estudio exhaustivo de la teoría acerca de los conceptos, importancias, necesidades, y componentes en lo que se refiere al control interno, y sus respectivos métodos de evaluación. Este estudio también abarca conceptos, importancia, usuarios y partes de un manual de organización de funciones. Así como al tratarse de una empresa familiar se hace referencia a ¿Cómo Gerenciar Empresas Familiares?

En el Capítulo 2 se desarrollará "Marco Metodológico", en el cual se hace referencia de la metodología de estudio, herramientas y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo 3 se hace referencia a la Reseña de la Empresa desde sus inicios hasta la situación actual, asimismo se realiza un reconocimiento de la organización para entender su realidad. También se desarrollarán los "Resultados" en donde se trata el Análisis Situacional de la Empresa donde se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos, Políticas, Estrategias de la Empresa; así como las principales Variables: Económicas, Políticas, Sociales y Tecnológicas.

En la presente investigación también se han diseñado documentos de control que van a posibilitar mejorar los procedimientos y métodos de trabajo en las diversas áreas de la ferretería; ventas, compras, caja.

En el capítulo 4 hace referencia a las conclusiones.

En el capítulo 5 hace referencia a las recomendaciones.

En el capítulo 6 hace referencia a las referencias bibliográficas.

En el capítulo 7 hace referencia a los anexos.

## **ABSTRACT**

The Hardware Bolognesi, with 11 years experience in the market, is a purely family.

The purpose of this research is to focus on a specific vision of what is to be achieved to improve administrative management, establishing policies, functions and procedures with appropriate controls. The development of this work is aimed to present a proposal that allows owners to know how well they are managing and resolving administrative problems arise when the hardware store. To do this thesis has the following contents:

Chapter 1 develops an "Introduction" of this study, just as one speaks of "Theoretical Framework" Internal Control, which makes a comprehensive study of the theory about the concepts, importance, needs, and components as respect to internal control and their evaluation methods. This study also covers concepts, importance, and parts of a users manual for the organization of functions. As well as being a family business refers to Manage Family Business How?

In Chapter 2 we will develop "methodological framework", which refers to the study methodology, tools and techniques and data collection instruments.

In Chapter 3 refers to the review of the Company since its inception to the present situation also performed a recognition of the organization to understand its reality. Also develop the "Results" where it is Situation Analysis Company which discloses the Mission, Vision, Objectives, Policies, Strategies of the Company, as well as the main variables: Economic, Political, Social and Technological.

In the present investigation are also designed control documents that will enable to improve procedures and working methods in the various areas of the hardware store, sales, purchases, cash.

Chapter 4 refers to the conclusions.

Chapter 5 deals with the recommendations.

Chapter 6 refers to the reference bibliographies.

In Chapter 7 refers to the annexes.