



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
ASOCIACION CLUB GRAU PIURA - 2019.**

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

AUTOR

**COLLAHUAZO CUNYA, MARIVIT
ORCID: 0000-0002-7741-9163**

ASESOR:

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID ID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
ASOCIACION CLUB GRAU PIURA - 2019.**

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

AUTOR

**COLLAHUAZO CUNYA, MARIVIT
ORCID: 0000-0002-7741-9163**

ASESOR:

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID ID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

Equipo de Trabajo

Autor

Collahuazo Cunya, Marivit

ORCID: 0000-0002-7741-9163

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú.

Asesor:

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote – Perú.

Jurado

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

Jurado Evaluador de Tesis y Asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemin
Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel
Miembro

Mgtr. Juana Maribel Manrique Placido
Asesor.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios, por darme la vida y quien me dio su esencia de sabiduría y fortaleza necesaria para cumplir cada una de mis metas trazadas.

Quiero agradecer a mis padres, quienes son parte de mis logros y por estar en cada momento conmigo.

Agradecer a mi asesora Mgtr. Juana Maribel Manrique Placido, quien logró dirigirme en mi investigación, con mucho esmero y responsabilidad para poder culminar satisfactoriamente.

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres por haberme guiado siempre y por darme su apoyo incondicional amor y ternura.

A la universidad Uladech Católica por su buena formación académica y por darme la oportunidad de crecer profesionalmente ya que cuentan con los mejores docentes de contaduría en la ciudad de Piura.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura 2019. La metodología es cualitativa, bibliográfica, documental y de caso. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa de las actividades que realiza cada miembro, aplicado a los 14 trabajadores y al contador del área administrativa. En el análisis de los resultados se obtuvo lo siguiente: La Asociación tiene 135 años de experiencia en el mercado, realizando prestación de servicios a la comunidad piurana, cuenta con un organigrama; pero no aplica un manual de procedimiento que permita definir las responsabilidades y procesos que gestionan todas las áreas implementadas, no cumple con normas que ayude a mejorar las condiciones necesarias para todo el personal que labora, tampoco se realiza un requerimiento de las remodelaciones que se ejecuta en sus momento y no todo el personal está inscrito en planilla. Se concluye que no existe un manual de procedimientos, a su vez no se otorga al personal reconocimientos o incentivos por su buen desempeño y responsabilidad, ni se realiza capacitaciones. Para las oportunidades de mejora se propuso implementar un manual de procedimientos caracterizado a cumplir reglamentos que necesita el Club Grau para seguir con sus actividades, brindando servicios a todos los asociados y que exista un plan de contingencia con el fin de establecer posibles soluciones salvaguardando recursos, materiales y financieros.

Palabras Claves: control interno, propuesta de mejora.

Abstract

The present research work had as general objective: Identify the opportunities of the internal control system that improves the possibilities of the Association Club Grau, Piura 2019. The methodology is qualitative, bibliographic, documentary and case. For data collection, the survey, interview and direct observation of the activities carried out by each member was applied to the 14 workers and the accountant in the administrative area. In the analysis of the results, the following was obtained: The Association has 135 years of experience in the market, providing services to the Piura community, has an organization chart but does not apply a procedure manual that allows defining the responsibilities and processes that they manage all the implemented areas, it does not comply with standards that help to improve the necessary conditions for all working personnel, nor is there a requirement of the remodeling that is executed at the time and not all personnel are registered on the payroll. It is concluded that there is no manual of procedures, in turn, no recognition or incentives are given to the personnel for their good performance and responsibility, nor are training carried out. For opportunities for improvement, it was proposed to implement a procedures manual characterized by complying with the regulations that Club Grau needs to continue with its activities, providing services to all associates and that there is a contingency plan in order to establish possible solutions while safeguarding resources materials and financial.

Keywords: internal control, proposal for improvement.

Contenido

Título de la tesis	i
Equipo de Trabajo	ii
Jurado Evaluador de Tesis y Asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Locales.....	10
2.1.4 Regionales	13
2.2 Bases Teóricas	13
2.2.1. Teorías del control Interno:	13
2.2.1.1. Historia del control Interno:.....	13
2.1.2 Marco Integrado de control Interno (COSO):	13
2.1.2.1 Objetivos de control interno:	14
2.1.2.2 Los componentes de control interno:	15
2.1.2.3 Limitaciones del control interno:.....	18
2.1.2.4 Uso de control interno:	18
2.2.2. Normas de control interno en las entidades:.....	19
2.3 Marco Conceptual.....	21

2.3.1. Conceptos y definiciones	21
2.3.1.1 El control de la gestión administrativa.....	21
2.4 Manual	22
2.4.1 Definición	22
2.4.2 Importancia.....	22
2.4.3 Objetivos.....	22
2.4.4 Clasificación de manuales	23
2.5 Manual de procedimientos	27
2.5.1 Definiciones.....	27
2.5.2 Importancia.....	28
2.5.3 Utilidad	28
2.5.4 Contenido	29
2.6 Plan de contingencia	30
2.6.1 Definición	30
2.6.2 Funciones.....	30
2.6.3 Utilidad	30
2.7 Estudio De Caso	31
2.7.1 Misión.....	33
2.7.2 Visión	33
2.7.3 Perfil de la empresa	33
2.7.4 Objetivos.....	33
Organización Estructural.....	35
III. Hipótesis.....	36
IV. Metodología	37
4.1 Diseño de Investigación.....	37
4.2 Población y Muestra	37

4.2.1	Población:	37
4.2.2.	Muestra:	37
4.3	Definición y Operacionalización de Variables.....	37
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.4.1	Técnicas	39
4.4.2	Instrumento.....	39
4.5	Plan de Análisis	39
4.6	Matriz de Consistencia	40
4.7	Principios Éticos.....	41
V.	Resultados	43
5.1	Resultados	43
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1	43
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2	65
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3	67
5.2	Análisis de Resultados	90
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1	90
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2	94
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3	98
VI.	Conclusiones.....	100
6.1	Conclusiones	100
6.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	100
6.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	101
6.1.3.	Según objetivo específico 3.....	102
	Aspectos Complementarios	105
	Referencias Bibliográficas	105
	Anexos	109

Anexo 1	109
Anexo 2	110
Anexo 3	111
Anexo 4	127

Índice de Tablas

Tabla N°1 Definición y operacionalización de variables.....	38
Tabla N°2 Matriz de consistencia	40
Tabla N°3 ¿Cuántos años lleva de actividad comercial?	47
Tabla N°4 ¿A que regimen pertenece?.....	47
Tabla N°5 ¿Cuántos trabajadores laboran en la asociacion Club Grau?.....	48
Tabla N°6 ¿Cuántos trabajadores laboran en el area administrativa?.....	48
Tabla N°7 ¿Quién supervisa las labores del area administrativa?	49
Tabla N°8 ¿Cuenta la asociacion con un organigrama?.....	49
Tabla N°9 ¿Tiene establecido un manual de funciones?.....	50
Tabla N°10 ¿Tiene establecido un manual de procedimiento para todo el personal?.....	50
Tabla N°11 ¿Este manual esta normado de acuerdo a las necesidades del Club?	51
Tabla N°12 ¿Estas normas tienen un sustento legal?.....	51
Tabla N°13 ¿Existe un procedimiento establecido para implementar normas?.....	52
Tabla N°14 ¿Tiene una area especifica para la recepcion y aforo documentario?.....	52
Tabla N°15 ¿Quién toma las decisiones mas importantes sobre la administracion?	53
Tabla N°16 ¿Cuántas personas laboran en el area contable?.....	53
Tabla N°17 ¿Realizan conciliaciones bancarias?.....	54
Tabla N°18 ¿Caja chica reporta oportunamente sus rendiciones al area contable?	54
Tabla N°19 ¿Se realiza semanalmente reporte del efectivo que esta en caja chica?.....	55
Tabla N°20 ¿Se restringe el ingreso de personal que no pertenece al area de caja?	55
Tabla N°21 ¿Quién supervisa la administracion y gastos de este fondo?	56
Tabla N°22 ¿Los materiales utilizados se basan según la estructura de costos?.....	56
Tabla N°23 ¿Se informa a los socios sobre los ingresos monetarios del mes?	57
Tabla N°24 ¿El area contable brinda informacion sobre la situacion financiera?	57
Tabla N°25 ¿El personal que labora en el area contable registra en planilla?	58

Tabla N°26 ¿Tiene el Club una cuenta corriente para el manejo de sus fondos?	58
Tabla N°27 ¿ Los bienes inmuebles que tiene el club estan en buenas condiciones?.....	59
Tabla N°28 ¿Los activos fijos tienen una programación de mantenimiento?.....	59
Tabla N°29 ¿La construcción de ambientes es supervisado por el área de logística?	60
Tabla N°30 ¿Existe un programa de mantenimiento para las piscinas?	60
Tabla N°31 ¿Para la remodelación de locales se recepciona de inmediato?.....	61
Tabla N°32 ¿Cuenta la institución con cámaras en todos los ambientes?.....	61
Tabla N°33 ¿El personal que labora en el área de RR.HH esta en planilla?.....	62
Tabla N°34 ¿El personal en planilla cuenta con los beneficios de acuerdo a ley?.....	62
Tabla N°35 ¿El personal esta contento con el pago remunerativo que se brinda?.....	62
Tabla N°36 ¿Se efectúa plan de contingencia para siniestros?.....	63
Tabla N°37 ¿Se otorga reconocimiento al personal por el desempeño laboral?.....	63
Tabla N°38 ¿Se entrega algún documento donde menciona todas sus funciones?.....	64
Tabla N°39 ¿La institución brinda al trabajador todos sus beneficios?	64
Tabla N°40 ¿La institución se preocupa por el cuidado del medio ambiente?	64

Índice de Gráficos

Grafico N°1 ¿Cuántos años lleva de actividad comercial?	114
Grafico N°2 ¿A que regimen pertenece?	114
Grafico N°3 ¿Cuántos trabajadores laboran en la asociacion Club Grau?.....	114
Grafico N°4 ¿Cuántos trabajadores laboran en el area administrativa?.....	115
Grafico N°5 ¿Quién supervisa las labores del area administrativa?	115
Grafico N°6 ¿Cuenta la asociacion con un organigrama?.....	115
Grafico N°7 ¿Tiene establecido un manual de funciones?	116
Grafico N°8 ¿Tiene establecido un manual de procedimiento para todo el personal?.....	116
Grafico N°9 ¿Este manual esta normado de acuerdo a las necesidades del Club?	116
Grafico N°10 ¿Estas normas tienen un sustento legal?.....	117
Grafico N°11 ¿Existe un procedimiento establecido para implementar normas?.....	117
Grafico N°12 ¿Tiene una area especifica para la recepcion y aforo documentario?	117
Grafico N°13 ¿Quién toma las decisiones mas importantes sobre la administracion?	118
Grafico N°14 ¿Cuántas personas laboran en el area contable?.....	118
Grafico N°15 ¿Realizan conciliaciones bancarias?.....	118
Grafico N°16 ¿Caja chica reporta oportunamente sus rendiciones al area contable?	119
Grafico N°17 ¿Se realiza semanalmente reporte del efectivo que esta en caja chica?.....	119
Grafico N°18 ¿Se restringe el ingreso de personal que no pertenece al area de caja?	119
Grafico N°19 ¿Quién supervisa la administracion y gastos de este fondo?.....	120
Grafico N°20 ¿Los materiales utilizados se basan según la estructura de costos?.....	120
Grafico N°21 ¿Se informa a los socios sobre los ingresos monetarios del mes?.....	120
Grafico N°22 ¿El area contable brinda informacion sobre la situacion financiera?	121
Grafico N°23 ¿El personal que labora en el area contable registra en planilla?.....	121
Grafico N°24 ¿Tiene el Club una cuenta corriente para el manejo de sus fondos?	121

Grafico N°25 ¿ Los bienes inmuebles que tiene el club estan en buenas condiciones?.....	122
Grafico N°26 ¿Los activos fijos tienen una programacion de mantenimiento?.....	122
Grafico N°27 ¿La construccion de ambientes es supervisado por el area de logistica?	122
Grafico N°28 ¿Existe un programa de mantenimiento para las piscinas?	123
Grafico N°29 ¿Para la remodelacion de locales se recepciona de inmediato?	123
Grafico N°30 ¿Cuenta la institucion con camaras en todos los ambientes?	123
Grafico N°31 ¿El personal que labora en el area de RR.HH esta en planilla?.....	124
Grafico N°32 ¿El personal en planilla cuenta con los beneficios de acuerdo a ley?	124
Grafico N°33 ¿El personal esta contento con el pago remunerativo que se brinda?.....	124
Grafico N°34 ¿Se efectua plan de contingencia para siniestros?.....	125
Grafico N°35 ¿Se otorga reconocimiento al personal por el desempeño laboral?.....	125
Grafico N°36 ¿Se entrega algun documento donde menciona todas sus funciones?.....	125
Grafico N°37 ¿La institucion brinda al trabajador todos sus beneficios?	126
Grafico N°38 ¿La institucion se preocupa por el cuidado del medio ambiente?	126

I. Introducción

Una asociación dedicada a la prestación de servicio debe implementar propuestas de mejora que permita identificar los principales aspectos estratégicos; cuyo desarrollo se orienta a consolidar el fortalecimiento institucional siguiendo un plan de trabajo; este documento de gestión permite articular y coordinar adecuadamente las actividades programadas por la asociación.

Lo que establece la ley de control interno N. °28716 siendo un ente regulador en el aspecto de elaborar, aprobar y evaluar los controles internos de una institución, con el propósito de cautelar y fortalecer la gestión administrativa u operativa con acciones de actividades de manera previo, simultáneo y posterior con el fin de evitar actos de corrupción, esperando alcanzar objetivos y metas en beneficio a la institución.

Todo ente logra implantar sistemas de control internos, en lo general en sus procesos, el desarrollo de actividades de gestión: se busca promover eficiencia y eficaz en el reflejo de sus operaciones y también propiciar una buena calidad a terceros, se debe contar con el resguardo de recursos como el de bienes que la institución maneja para evitar hechos irregulares que afecte de tal manera a la institución, cumpliendo con las normas políticas ya estipuladas por parte de la institución, garantizando un alcance confiable y de oportunidad relacionada con la información más veraz.

El encargado de efectuar esta función en las instituciones generalmente es el gestor administrativo, el cual no solo se encarga de planificar y organizar las actividades de la asociación, sino también de controlar y supervisar operaciones financieras que gestiona el área de finanzas. Una buena administración de los recursos financieros, hará que la institución obtenga mayores niveles de rentabilidad.

La asociación Club Grau de una manera eficaz vigila todo el procedimiento de las actividades que plantea en sus políticas de reglamento y sin duda alguna llega a evaluar los movimientos de las operaciones de la institución, con el fin de reducir errores y que los controles permanezcan en vigencia para evitar modificaciones en los mismos, pero no se sigue las normas puntuales de un manual de procedimientos, es por ello; que se basa mi investigación el de aclarar cierto manual para la consecución de objetivos y las necesidades que tenga el socio; el propósito y finalidad que se debe seguir en un manual de procedimiento es:

- La participación de todo el personal de la institución para la consecución de los objetivos y desempeño laboral de los mismos.
- Controlar el cumplimiento de rutinas de trabajo del todo el personal ya sea un socio que forma parte de la administración.
- Cada cierto periodo se debe gestionar auditorias en la institución basada de manera evaluativa del control interno.
- Para determinar una excelente gestión se deberá reducir costos que puede repercutir en la institución.
- Brindar indicaciones o realizar una capacitación al asociado para indicarle lo que debe o no realizar.
- Deberá existir coordinación en todas las áreas a desempeñar, lo cual se puede propiciar un correcto flujo de información.

A través de un manual de procedimientos efectuados para el desarrollo de actividades que realiza la asociación Club Grau es el de mejorar los controles internos para gestionar correctamente la toma de decisiones. Lo que hay que resaltar que logística es fundamental para el óptimo funcionamiento de materia en la aplicación de controles internos basados en el cuidado de los activos fijos de la institución.

El tipo de investigación es descriptiva porque se analizó el comportamiento de variable a través del desarrollo de actividades que ejecuta el personal, el nivel de esta investigación fue cualitativa porque el instrumento utilizado es la aplicación del cuestionario y su diseño no experimental-descriptivo. La población está conformada por quince miembros de la asociación Club Grau, asimismo la muestra es el gestor del área administrativa del caso de estudio.

Lo importante de contar con un sistema de control interno dentro de las instalaciones de la institución hace mucho más flexible la coordinación de las funciones de cada miembro, con el objetivo de cumplir con sus metas requeridas, siendo una política de las instituciones que brindan servicios a la comunidad piurana. A medida que pasa el tiempo toda institución realiza esquemas y proyectos a futuro pensando en el bienestar de ellos y de los demás; todo ente sigue un proceso de planificación, siendo vital para el cumplimiento de controles internos.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente Enunciado: ¿Las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura – 2019?

Teniendo como objetivo general, Determinar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura - 2019; y como objetivos específicos:

1. Identificar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.
2. Describir las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

3. Explicar la propuesta de mejora del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico

El resaltar temas como el control interno dentro de las instituciones ayudara con mayor exactitud no tener problemas con los respectivos departamentos, evitando riesgos de diferentes rangos como ya se sabe siempre se toma otras medidas cautelares, porque no todo está en el mismo lugar, existe sobre todo modificaciones en los aspectos del desarrollo de las actividades que emplea la empresa y por lo tanto dichos controles son renovados para que toda entidad vaya creciendo en su aspecto económico y en lo particular las instituciones privadas como el Club Grau centro de recreación; existen riesgos en el aspecto de gestión administrativa y logística.

Desde el punto de vista práctico

En lo que respecta a instituciones privadas no solo comprende el desarrollo de actividades empresariales, sino que hay entidades que son sin fines de lucro, pero se afirma que gestionan procesos contables y para ello se debe implementar las correctas medidas de control interno en instancias; permitiendo que auditorias de gestión obtengan como resultado la razonabilidad de los estados financieros, tras el enfoque de auditoria se basa en el riesgo, entorno y análisis de la empresa para descubrir las áreas más frágiles y desarrollar pruebas con el fin de determinar mejores alcances.

Desde el punto de vista académico

El trabajo de investigación permitirá al estudiante obtener mayor información a base de materia de estudio con referencia al control interno y además sirve como una fuente de información veraz y confiable para la realización de otras investigaciones.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Delgado y Delgado (2017) en la tesis elaborada sobre: Revisión del Control interno en la asociación Mutual Mecánica de Argentina – Buenos Aires, año 2017; planteó como objetivo general revisar los controles y procesos que utiliza la asociación Mutual Mecánica de Argentina Buenos Aires, año 2017 a fin de evitar riesgos en la administración del negocio. El diseño de investigación fue histórico descriptivo e informativo, como instrumento se empleó la entrevista, encuestas y el método de la observación. Llegando a los siguientes resultados: se determinó que la institución no cuenta con el personal necesario para llevar a cabo ciertas funciones que no deben ser elaboradas por la misma persona, debido a la falta de recursos no existe delimitación de funciones, no existe un manual de procedimientos ni funciones que permitan conocer que pasos se deben seguir en caso de algún problema, existen muchos procesos que se pasan por alto para poder cumplir con ciertas actividades, no existe el debido control de tareas que requieren supervisión debido a la importancia de la información que se brinda para la toma de decisiones.

Peñañiel (2018) en su trabajo de investigación sobre: “Implementación de control interno en el Club de Leones “Oak Brooks ”. De la ciudad de Lllinois-Estados Unidos, en el año 2018. Tuvo como objetivo general mejorar la eficiencia y efectividad en las operaciones administrativas y financieras del Club de Leones “Oak Brooks ”, utilizando procedimientos, sistemas, y normas que sintetizan el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar tareas diarias del personal de dicha institución.

El diseño de investigación empleado fue descriptivo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se empleó un cuestionario y una encuesta. Los resultados de la investigación fueron: respecto del entorno de control, las autoridades, personal administrativo y docentes desconocen para qué sirve el control interno. De la función de control, se sabe que permite alcanzar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones que el personal realiza, mejorando los procesos y cumpliendo con las normas, políticas y leyes implantadas por las autoridades para alcanzar los objetivos y metas establecidas. Sobre los procesos de control interno, dijo que, el sistema de control interno es uno de los procesos más importantes que se debe aplicar en una organización, pues éste abarca la mayor parte de mecanismos de control, permite detectar errores y posibles soluciones para alcanzar la eficiencia en las operaciones; asimismo, respecto de los instrumentos de control no existe un documento formal (legalizado) en el que se establezcan las políticas, normas y reglamentos, tampoco se encuentran detallados cada uno de los procedimientos a efectuarse en las diferentes áreas de la institución; por ello, no cuenta con manuales de procesos y funciones, manual de información y comunicación y no es puntual en el pago de las pensiones; asimismo, ha determinado que la mayoría de los encuestados, considera que es de vital importancia la implementación del control interno ya que de esta manera ayudará a mejorar la calidad de los procesos, se detectará los errores efectuados mejorando los resultados en cada una de las actividades y llevará un adecuado control en las operaciones.

Pineda (2018) en su trabajo de investigación sobre: Implementación de procedimientos de control interno, en el registro y medición de los activos fijos del Colegio Fiscal Vespertino “Dr. Luis Felipe Borja Pérez” de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018; cuyo objetivo general fue determinar los aspectos claves para el manejo adecuado del control interno en los activos fijos; el diseño de investigación empleado fue bibliográfico, como técnica se usó la observación directa y entrevista. Llegó a los siguientes resultados: El 60% del personal encuestado manifiesta que no existe controles en sus activos, ocasionando la falta de control en la salvaguarda para la mantención del perfecto estado de los mismos. Así mismo, la institución no cuenta con un sistema de control interno, ni con los documentos necesarios para realizar el ingreso y la respectiva salida de los activos fijos y el personal no está debidamente capacitado para la implementación del control interno.

2.1.2 Nacionales

Crisologo & León (2017) en su tesis denominada: El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización del Club Central Trujillo, de la ciudad de Trujillo en el año 2017. Cuyo objetivo general fue, determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización del Club Central Trujillo en la ciudad de Trujillo, los objetivos específicos fueron: Determinar la situación organizacional del Club Central Trujillo; diagnosticar el sistema de control interno actual y su efecto en la gestión administrativa y la organización del Club Central Trujillo, a través de la aplicación de encuestas. Proponer mejoras para fortalecer el control interno en el Club Central Trujillo; el diseño de investigación que emplearon los autores fue de tipo descriptivo utilizando la técnica de la encuesta. Asimismo,

llegaron a la conclusión que el actual sistema de control interno del Club Central Trujillo, es deficiente, originando errores de omisión y comisión, y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes, tal como lo demostraron en el desarrollo de la guía de observación y finalmente, en el trabajo de investigación, se permitieron plantear sugerencias de recomendaciones que fortalecerían el sistema de control interno actual de Club Central Trujillo investigada.

Capa (2016) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de la institución Club de Regatas de Lima, 2016. Tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de la institución Club de Regatas de Lima, 2016. Y cómo objetivos específicos: 1) Describir las características del control interno de la institución Club de Regatas de Lima, 2016. 2) Describir las características del control interno de la Institución Club de Regatas de Lima, 2016.3) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de la instituciones Club del Perú y de la Institución Club de Regatas de Lima, 2016.El diseño de investigación fue no experimental descriptivo bibliográfico-documental y de caso. Los resultados obtenidos fueron, Respecto del objetivo específico1: el sistema de control interno es débil y su implementación no se da con la debida eficacia, la constante mejora en el manual de control interno permitirá establecer las bases sobre las cuales se determine la gestión de dichas organizaciones. Respecto al objetivo específico 2: establece que, los componentes del control interno establecidos en el informe COSO se aplican más o menos, así mismo, el control interno está

influyendo positivamente en la gestión de la institución, ya que las metas y objetivos institucionales no están expuestos a riesgo (pérdidas, robos y fraudes), asegura las metas y objetivos institución lo que estaría asegurando las metas y objetivos de corto, mediano y largo plazo de la institución Club Regatas ; sin embargo, no se observa que la institución Club Regatas crezca y se desarrolle a través del tiempo; ya que al parecer, hay mucha tolerancia en la toma de medidas apropiadas cuando se descubre algo anormal. Respecto al objetivo específico 3: señala que tras el análisis comparativo de los objetos específicos 1) y 2) se establece que los resultados del objetivo específico 1) y 2) coinciden en los siguientes componentes del control interno: información y comunicación y supervisión, sin embargo, no coinciden en el ambiente de control, evaluación de riesgo y actividades de control.

Limay (2017) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control en las entidades sin fines de lucro del Perú: Caso ONG “Sara Lafosse”- Trujillo, 2017. Tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las entidades sin fines de lucro del Perú y de la ONG “Sara Lafosse” de Trujillo, 2017. Y cómo objetivos específicos: 1) Describir las características del control interno de las entidades sin fines de lucro del Perú, 2017.2) Describir las características del control interno de la ONG “Sara Lafosse” de Trujillo, 2017. 3) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las entidades sin fines de lucro del Perú y de la ONG “Sara Lafosse” de Trujillo, 2017. El diseño de investigación fue descriptivo - bibliográfico - documental y de caso, para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y para el recojo de la información del caso, se utilizó la técnica de la entrevista. Llegando a los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: el control interno permite

la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las entidades sin fines de lucro y realiza mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuye al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas y reduciendo riesgos de corrupción para el logro de los objetivos, metas y propuestas institucionales. Respecto al objetivo específico 2: el autor señala que los trabajadores de la ONG “Sara Lafosse” tienen conciencia de la necesidad de evaluar riesgos y aplicar controles en las diferentes áreas de operación de dicha ONG; lo que posibilita una mejora en los procesos de planeación, monitoreo y control de actividades con el propósito de optimizar el uso de los recursos financieros y no financieros permitiendo a cada una de las áreas de la organización alinearse y caminar hacia la consecución de una misma visión, misión y objetivos estratégicos. Respecto al objetivo específico 3: afirma que si se implementa el control interno de manera adecuada en las instituciones sin fines de lucro del Perú y en la ONG Sara La fosse de Trujillo, permitirá el cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficiencia, eficacia y evaluación de la gestión, así como la seguridad razonable de la información financiera y una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad.

2.1.3 Locales

Namay (2016) en su tesis titulada: Los mecanismos de control interno administrativo de las instituciones educativas de educación básica regular estatales de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016, Piura-Perú; El objetivo general propuesto en su informe fue: determinar y describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular Estatales en la ciudad de Piura y su impacto

de los resultados de gestión en el año 2016, y los objetivos específicos fueron: 1. Describir las principales características de los Directores de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular Estatales de la ciudad de Piura; 2. Describir las principales características de las instituciones educativas de educación básica regular estatales del ámbito de estudio. 3. Describir las principales características de los mecanismos de control interno de las instituciones educativas de educación básica regular estatales de la ciudad de Piura; y finalmente 4. Describir el impacto en los resultados de gestión de las instituciones educativas de educación básica regular estatales; en la investigación se utilizó el diseño no experimental- transeccional- descriptivo. Respecto a los resultados obtenidos el autor manifestó que, en cuanto al área de recursos financieros sí existía un control de sus ingresos, ya que la mayoría son generados con recursos propios, los mismos que son registrados en un libro caja, con un registro físico de las boletas de ingresos y egresos, los cuales son informados a través de un formato que es proporcionado por la misma UGEL. Asimismo, en cuanto al control de inventarios, los directivos manifestaron que sí manejan un control de inventarios, de manera interna y externa, que reportan en los aplicativos del Ministerio e informan a UGEL; finalmente, concluye que la institución educativas de la ciudad de Piura en su mayoría, si llevan un control interno adecuado, lo cual influye de manera positiva en los resultados de gestión de las instituciones educativas, los cuales se pueden medir teniendo en cuenta los indicadores de compromisos de gestión propuestos por el Ministerio de Educación.

Acosta (2016) en su trabajo de investigación titulado: “El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira-Sullana 2016”, tuvo como objetivo general, determinar el efecto del

control interno actual en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira S.R.L. en la ciudad de Sullana 2016 y como objetivos específicos: Determinar la situación organizacional de la institución educativa privada La Perla del Chira S.R.L.; Diagnosticar el sistema de control interno actual y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira S.R.L. y por ultimo diagnosticar el sistema de control interno actual y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira S.R.L. El tipo de investigación fue descriptiva-explicativa, ya que hizo uso de métodos de recopilación de datos, con el objeto de describir la problemática que presentaba la institución educativa La Perla del Chira S.R.L. Después de haber hecho el análisis correspondiente llegó a las siguientes conclusiones: Con respecto al objetivo específico 1 ,que la actividad administrativa fue calificada de buena en 60% respecto a la documentación requerida y revisada, admisión, pago de matrículas, habitabilidad, mobiliario y excelente atención personalizada a los alumnos. Respecto al objetivo específico 2, no existe adhesión a las políticas institucionales, la emisión de informes administrativos y contables no se efectúa en forma sostenida, regular y oportuna; así también no existe un conocimiento básico de los beneficios que brinda un sistema de control interno, los registros administrativos y contables muestran atraso y hay perdida de documentaria y por último no se realizan actividades de monitoreo y supervisión. Con respecto al objetivo específico 3, desarrollo de un programa de recomendaciones específicas de control administrativo y contable siguiente: Desarrollar e implementar políticas de control administrativo, Desarrollar e implementar políticas de control contable; reglamento

para el manejo y control de fondos; reglamento interno de trabajo y reglamento interno de la IEP.

2.1.4 Regionales

Castañeda (2018) en la tesis titulada “Colegios privados restringen el ingreso de escolares” la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad de Sullana indica que los directivos de las instituciones educativas negaron el ingreso a sus hijos por atraso de pago de pensiones. La municipalidad interviene para adoptar medidas en dichos colegios para evitar que se siga negando el ingreso de los estudiantes.

Meza (2017) en una entrevista “Ugel Talara debe inspeccionar colegios privados” los padres de familia ante el temor a represalias pidieron que se reserve su identidad y que la gestión educativa local Ugel Talara debe inspeccionar los colegios privados para verificar la infraestructura en la que estudian sus alumnos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del control Interno:

2.2.1.1. Historia del control Interno:

En cuanto a la conceptualización de la palabra control, hace referencia a la verificación de un examen preliminar y/o realizado, tras la aplicación de este examen nos refleja las distintas desviaciones que pueden darse en un ente público o privado (Laski, 2018).

2.1.2 Marco Integrado de control Interno (COSO):

Tras el informe Coso que fue emitido 1992 en Estados Unidos a partir de este largo tiempo suscitado se ha pretendido a desarrollar una noción más clara y concisa al tema de control interno que a la vez permita contar con una referencia conceptual común.

El nombre Coso se deriva a Comité de organizaciones Auspiciantes de la Comisión Treadway que tiene por finalidad, el identificar factores relevantes en la presentación de información financiera falsa o de manera fraudulenta y tras este hecho se emitirá las respectivas recomendaciones que contribuirá a una máxima transparencia en el caso previsto.

Lo que garantiza el modelo Coso es la estructuración de un adecuado control que se esquematiza en la gestión administrativa de una compañía, basado en valores que orienta a lograr buenos resultados, la existencia total de transparencia y eficiencia en ejecutar un seguimiento para el logro de las mejores prácticas, todo lo antes mencionado se tomara en cuenta con relación a una institución privada o pública que permitirá evitar crisis contractuales al manejo correspondiente de la distinta gestión que desempeña (Laski, 2018).

2.1.2.1 Objetivos de control interno:

En el marco referencial de Coso (2016) determina en tres categorías esenciales a los objetivos de control interno:

Objetivos operativos: Se refiere a la efectividad de las operaciones con que desarrolla una entidad basado en el rendimiento financiero, operacional y sobre todo en el cuidado de sus respectivos activos para evitar pérdidas.

Objetivos de información: Es la proporcionalidad de la información que abarca aspectos relevantes en cuanto a confiabilidad, oportunidad entre otros conceptos que se enfoca en organismos o un plan de políticas que determina una entidad.

Objetivos de cumplimiento: Se establece de acuerdo a lo normativo en la que está sujeta la entidad enfocada en leyes.

2.1.2.2 Los componentes de control interno:

El entorno de control: Basado en normas, procesos que contribuye al desarrollo de un control interno en una institución gestionando una adecuada estructura en cuanto a estándares de conducta esperados en una entidad. En un entorno de control existe integridad y valores éticos que permite al consejo llevar a cabo su distinta responsabilidad de constante supervisión de gobierno corporativo a las diferentes áreas que conforma el ente para el debido proceso de selección de profesionales competentes a ocupar puestos de trabajos en que están acorde al perfil que se requiere.

Por lo general, la NIA 400 indica que el ambiente de control se debe seguir cierto procedimiento en función al director y personal que conforma la entidad, los mayores factores son los siguientes:

- La segregación de funciones del consejo directivo.
- El estilo operativo con que funciona el área administrativa.
- El esquema organizativo de la entidad y el empleo de métodos en asignación de funciones.
- Un sistema de control evaluativo en la administración, en lo que respecta a la aplicación de políticas que establece la institución.

Integridad:

En la mayoría de los casos el objetivo de integridad es ignorado porque para que se cumpla esta cierta regla es necesario que se llegue a tener toda la información específica y certera de todas las operaciones que se ha manejado en el periodo correspondiente. Lo que se debe obviar en los controles internos es el registro cronológico de las operaciones registradas en cada mes.

Existencia:

Este objetivo de existencia de los controles internos al margen de todo reduce los riesgos que enfrenta los registros contables como se sabe, es aquí donde se llega a verificar que los estados financieros cumplan con los requisitos en solo reflejar las operaciones correctas y veraces que enfrenta la entidad.

Exactitud:

Lo que comprende el control interno es que toda operación será registrada en los libros contables que corresponden en el periodo; un ejemplo: claro es en los estados financieros que en su mayoría no se refleja concretamente el total del valor que corresponde, en cambio aquí se tomara en cuenta la razonabilidad. Por lo que es necesario un control breve de las operaciones, el cual se realiza un análisis de una factura que nos emite un proveedor con el fin de que las cantidades de los montos de la factura sean exactos.

Autorización:

En toda entidad no se puede emitir transacciones sin que un miembro de la empresa autorice en su momento. Lo que se tiene que cumplir son límites para poder alcanzar este objetivo de autorización; se maneja una autorización de un sistema contable por lo cual cubre como todo la confiabilidad.

La custodia:

Para el cumplimiento de este rol, es controlar el uso del activo de la entidad, en lo específico; se cumple dos controles contamos con control física y existencia física.

En custodia física son estructurados con el fin de prevenir el uso no autorizado de los activos se preserva el activo valioso como es efectivo, existencias y letras por cobrar,

mientras que en existencia física es usado para comprobar si todos los montos emitidos son verdaderos y están en los registros correspondientes. Ejemplo: si el encargado de ejecutar un arqueo de existencias; no puede tener otras responsabilidades porque estaría incumpliendo con la norma establecida.

Una evaluación de riesgos:

Toda entidad presenta diferentes riesgos tanto internos como externos, en la definición de riesgo es sin duda alguna el acontecimiento que pueda ocurrir o darse en situaciones inesperadas que pueda afectar la consecución de objetivos, por ello deben evaluarse los riesgos con relación a niveles preestablecidos sin tener complicaciones en objetivos operativos, de información y de leyes.

Toda evaluación repercute tanto a la alta dirección, porque es posible que se modifique cambios en un entorno interno y tras aplicar un control interno existan variaciones presentando deficiencia en este aspecto.

Las actividades de un sistema de control:

Según en la estructuración de políticas y procedimientos que emplea la entidad es que se realice un manual de instrucciones, dirigido a la alta dirección con el fin de mitigar riesgos que tenga impacto circunstancial en los objetivos. Toda actividad de control abarca en un conjunto que significa en los procesos relativos a la gestión y en un entorno tecnológico. En la segregación de funciones está integrada a llevarse un correcto control interno que la dirección debe coordinar aspectos relacionados a las actividades que desarrollara en su momento.

La actividad de supervisión:

Para el cumplimiento de los cinco componentes del control interno se sigue ciertas evaluaciones continuas en la verificación de principios, si se cumple con los criterios establecidos organizacional. Si existe margen de errores encontrados se comunica rápidamente al consejo directivo.

Al hablar de supervisión, nos hace referencia que todo miembro de un ente deberá colocar al personal idóneo para el manejo constante de esta tarea, la acción correcta de una frecuente revisión es el aspecto de monitorear cada sesión o área que por algunos casos no se lleva a cabo su eficaz seguimiento en las actividades y por ende no se está ejecutando la innovación de un avance tecnológico y no queremos que se plantee la corrupción en nuestra institución.

2.1.2.3 Limitaciones del control interno:

Gamboa, Puente & Vera (2016), señala que el sistema de control interno, esté correctamente operando con total normalidad y que se logre obtener razonablemente factores de alto índice al manejo del mismo.

2.1.2.4 Uso de control interno:

Según la ley orgánica del sistema nacional de control y controlaría de la republica N° 27785 define al control interno tanto en previo, simultaneo y posterior; en los dos primeros está dirigido a los altos funcionarios lo cual recae toda responsabilidad en ellos en cumplir con los manuales y disposiciones pre establecidos, finalmente en el control posterior se debe cumplir en verificar aspectos que se maneja en la administración, siendo recursos y con relación a metas esperadas.

En reiteradas ocasiones la contabilidad sin más premisa su meta en sí, consiste en

suministrar todo bien contar con la veracidad de las operaciones, cumpliendo con razonabilidad de los estados de situación financiera. Lo que se requiere manejar es la eficiencia y eficacia de los recursos en una organización; el control interno también se ve reflejado en los estados financieros y toda gerencia tiene por objetivo, el cuidar los bienes de la entidad por lo que se evita desembolsos indebidos, para el cumplimiento de los controles internos se tiene que considerar el costo y beneficio; al hablar de beneficio siempre debe superar al costo, porque una entidad regula su margen de utilidad.

2.2.2. Normas de control interno en las entidades:

(TORRES, 2017) En el manejo de esta norma es fundamental, el cual brinda información más acerca al sector público, para que una entidad del sector público sea eficiente y eficaz deberá considerar los controles internos ;el cual se genere el mejor resultado en beneficio a entidad.

Principio general: Nos brinda una fuerte base en beneficio a la elaboración de distintos métodos específicos y se idealiza un buen clima laboral.

Garantía Razonable: Para este punto específico nos detalla que el costo de nuestro control interno; no debe exceder al beneficio obtenido, por tanto debe estar equilibrado, evitar riesgos inesperados en esta oportunidad.

Respaldo: El miembro de la organización mostrara un nivel de seguridad positiva; para así fomentar todos los controles sin contar con una forma negativa; optimizando el buen rendimiento. La alta gerencia establece diferentes parámetros con respecto a los controles que se establezcan minimizando errores que están presente en el proceso de operaciones.

La capacidad del personal interactivo: Los encargados de la estricta evaluación que emplean para la contratación del personal lo hace la alta gerencia, por lo que toman otras medidas cautelares; como es cada mes el personal debe pasar por un chequeo médico, así evitara severos riesgos y sin que la entidad se vea afectada.

Identificación de eficacia y eficiencia de las técnicas de controles: De manera sistematizada se recolecta la información concreta y rápida de toda actividad dicha técnicas ofrecen mayor número de garantía de control, por ello se someten a distintas formas de evaluación para determinar la eficiencia de los recursos utilizados.

Las técnicas de control: Dichas técnicas son utilizadas en reiteradas ocasiones y primordialmente tomadas en cuenta:

La documentación: Todo sistema empleado y creado por las políticas que maneja la empresa; se sustentara en los documentos de gestión debe estar conforme ante cualquier circunstancia que lo requiera la alta gerencia en momento oportuno.

La registración de las operaciones: Para realizar algún trámite toda operación realizada debe estar registrada en el periodo correspondiente, para no enfrentar situaciones adversas que a largo plazo nos afectara como entidad.

Autorizaciones de las operaciones en curso: El ente encargado de aceptar las operaciones en su debido tiempo es la administración, son ellos quienes deciden las transferencias de los recursos que se utilizaran para otros fines más importantes.

La separación de funciones: Uno de los graves errores que se cometen en la institución, es que en la mayoría de las circunstancias las políticas de las instituciones privadas no son tomadas en cuenta; las actividades que ejecuta el subordinado no son las correctas, por lo que rompen la línea de los controles internos y se desagrega las funciones que le corresponde a cada miembro que conforma la organización, por lo que llegan a cumplir funciones no autorizadas por sus jefes de área.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1. Conceptos y definiciones

2.3.1.1 El control de la gestión administrativa

En el planteamiento de la gestión administrativa sirve como un método evaluativo en el estudio de una institución; en los distintos aspectos relacionados a las definiciones, se refiere que el control operativo se asemeja con la contabilidad de los costos. El significado elemental de gestión contribuye a la planificación de un control más sofisticado centrándose en la estrategia operativa.

Para mayor detalle las características de un control específico; es de gestión tiene que ser equilibrado, oportuno, eficiente y eficaz en la administración de las operaciones que desarrolla la empresa.

Un elemento primordial son las técnicas de control interno, por lo tanto cumple con las siguientes normas que vienen hacer de carácter obligatorio; los que desarrollan dichos métodos son las autoridades de alto mando, ya que ellos brindan seguridad de razonabilidad con el fin de cumplir con las metas trazadas.

El emprendimiento de un análisis de control en la dirección de ejecutar una buena gestión, hace que toda organización cumpla en llevar un manejo adecuado de sus actividades coordinando que los recursos empleados sean óptimos, esperando alcanzar

los mejores resultados. (RAMIREZ CASCO, RAMIREZ GARRIDO, CALDERON MORAN, 2017)

2.4 Manual

2.4.1 Definición

“Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema (Alvares Torres, 2018, p.23)

Según Ortiz Ibáñez (2017)”es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.”(p.15)

2.4.2 Importancia

Para Alvares Torres (2018) “son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándoles estabilidad y solidez” (p.24)

2.4.3 Objetivos

Los diversos objetivos más resaltantes son los siguientes:

- Se busca reducir duplicidad de funciones.
- De existir uniformidad consistente en las diferentes áreas de la institución.
- Evitar incertidumbre y confusión.
- Reducir la carga de supervisión por parte de los miembros.
- Efectuar la debida capacitación al personal.

- Evitar implantar procedimientos incorrectos que afecta a la institución.
- Se deberá realizar un reporte continuo del trabajo que se gestiona en las diferentes áreas de la organización(Rodríguez Valencia,2018,p.64)

2.4.4 Clasificación de manuales

Tras la clasificación de las diferentes formas, criterios y nombres diversos de los manuales administrativos, lo que se detalla:

Por su contenido

Manual de historia:

Cuyo manual proporciona información histórica sobre el organismo: inicio, un crecimiento actual, logros, administración y posición. Toda esta información se le brinda al empleado dando una mejor perspectiva al detalle del organismo bien efectuado, elaborado y aplicado contribuyendo de tal manera, que el personal comprenda mejor a la organización y se motive formar parte de ella.

Manual organizacional:

Su propósito es exponer en gran detalle la estructuración organizacional de una institución a través de la descripción de los objetivos, funciones, relaciones entre los miembros, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

Manual de políticas:

Es la estructuración de lineamientos que norma la institución para el logro de los objetivos y plantear una mejor toma de decisiones.

Manual de procedimientos:

Es un documento expresado en forma analítica los procedimientos administrativos que canaliza la actividad operativa de la organización. Este manual sirve de guía con la que explica al personal realizar sus actividades y sirve para orientar al personal nuevo que ingresa a la institución. El seguimiento de este manual aumenta el nivel de confianza basado en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos a efectuar su debido trabajo.

Manual de contenido múltiple:

Es un documento que detalla el volumen de las actividades, la cantidad de personal o la estructuración organizacional no justifique la elaboración de los distintos manuales, se afirma que es conveniente la elaboración de este manual porque en él se combinan varias categorías interrelacionadas en la práctica administrativa. En cambio en un organismo pequeño este manual puede combinar dos o más conceptos, que se separa en secciones (Rodríguez Valencia, 2018, pp.69-70)

Por función específica:

Afirma Rodríguez Valencia (2018) que se puede elaborar manuales según funciones operacionales, existe varios tipos de manuales:

Manual de producción:

Se debe seguir las correctas instrucciones necesarias para coordinar un proceso de fabricación generalmente se realiza una inspección y un control de producción.

Manual de compras:

Se define las actividades que se relaciona con las compras, por lo que este manual representa una útil fuente con referencia a los compradores, se afirma cuando se presenta problemas fuera de lo común y se deberá inspeccionar toda mercadería extranjera que se importó.

Manual de ventas:

Se indica aspectos esenciales del trabajo de ventas (como es políticas de ventas, procedimientos y controles) con el fin de dar al personal de ventas un marco referencial para tomar las correctas decisiones de caso.

Manual de finanzas:

Es la determinación de responsabilidad financiera en el nivel de administración, el cual contiene instrucciones específicas al personal de la institución que tenga que ver con el manejo de dinero, protección de bienes y suministros de información financiera.

Manual de contabilidad:

El propósito de este manual es señalar principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir el personal de la institución; los aspectos a considerar es la estructura orgánica de cada área, descripción del sistema contable, operaciones internas que efectúa el personal, manejo de registros y el debido control de elaboración de información financiera.

Manual de personal:

Se plantea este manual con el fin de comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal, el manual contiene aspectos como selección administrativo de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, uso de servicio, capacitación y prestaciones.

Manual técnico

Se determina principios en función operacional determinada, lo cual se elabora como fuente básica de referencia la unidad administrativa responsable de la actividad. (p.70)

Por su ámbito de aplicación**El manual general de organización:**

Se estructura la planeación organizacional por lo que abarca todo el organismo y su objetivo es describir la organización formal y la estructura funcional.

Manual general de procedimientos:

Se establece procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforma la institución social, cuyo fin es uniformar la forma de operar de la organización y es la base del resultado de la planeación.

Manual general de políticas:

Se plantea políticas generales basadas en un marco, el cual pueda actuar todo el personal de acuerdo a las condiciones generales que se estableció en un momento.

Manual de reclutamiento y selección:

Se refiere a una parte de un área específica personal, y el objetivo es establecer instrucciones con respecto al reclutamiento y selección del personal en una organización.

Manual de auditoria interna:

Se realiza lineamientos e instrucciones aplicables a actividades relacionadas con la auditoria interna. (Rodríguez Valencia, 2018, p.71)

2.5 Manual de procedimientos**2.5.1 Definiciones**

Por otro lado Vivanco Vergara (2017) “Son herramientas efectivas de Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones optima dentro de la institución.”(p.248)

Según Alvares Torres (2018) “Documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia, u organización. Se deben contestar las preguntas sobre lo que se hace (políticas) y como hace (procedimientos) para controlar los procesos asociados a la calidad del servicio ofrecido.”

Particularmente Stagnaro, Camblong & Nicolini (2017) define como un “Conjunto de procedimientos que pretende describir la forma o la secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo una determinada actividad.”(p.131)

2.5.2 Importancia

Se afirma que es de esencial importancia porque “ayuda a identificar problemas y después de eso mejorarlos, automatizarlos a empresas proveedoras especializadas, generando así espacios y conocimiento del funcionamiento para el desarrollo organizacional de la empresa.” (Ríos Ramos, 2017, parr.4)

2.5.3 Utilidad

El tomar en cuenta un manual de procedimientos será muy eficaz:

- Porque permitirá conocer el buen funcionamiento interno respecto a tareas, requerimientos, ubicación y a los puestos responsables de ejecución.
- Se realiza un diagnostico con previa revisión de procedimientos de un sistema.
- Auxilian en la inducción del puesto, capacitación del personal que de una u otra forma detalla las actividades de cada puesto.
- Se establece un sistema de información en base a modificaciones a los protocolos ya existentes.
- El controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo para evitar alguna alteración.
- Se logra determinar todo tipo de responsabilidad con el fin de encontrar errores en la gestión administrativa del personal contratado.
- El manual facilita las labores de auditoria con respecto a una evaluación de control interno.
- Existe coordinación en las actividades.
- Realiza un análisis posterior del trabajo y mejoramiento de los sistemas.

Se debe tener en cuenta lo siguiente para la aplicación de un manual de procesos.

-Para el emprendimiento de un negocio se debe tener definido claramente la estrategia en cuanto a lo organizativo.

-El manejo de un personal técnico basado en la perspectiva de toma de decisiones para cambios que se enfrenta diariamente.

-Todo el personal deberá participar de las propuestas de mejora en los procesos.

-Se realiza un análisis de evaluación de costos para verificar de los cambios que se han venido gestionando.

-La alta dirección debe estar comprometida y dar seguimiento periódico de los cambios que surgen y lograr obtener mejores resultados.

2.5.4 Contenido

Un manual de políticas y procedimientos debe contener lo siguiente:

La portada.

Índice

Introducción

Objetivos de los procedimientos.

Alcance de procedimientos.

Políticas de operación.

Descripción de las operaciones.

Conceptos.

Formularios o impresos.

Diagramas de flujo.

Glosario de términos.

2.6 Plan de contingencia

2.6.1 Definición

Según Gonzales (2018) “Es un conjunto de medidas de carácter organizativo, técnico y humano que tiene como principal finalidad la continuación del negocio o establecer cómo actuar cuando ocurren situaciones extraordinarias y en que existe algún tipo de riesgo”.(parr.1)

2.6.2 Funciones

Ya sea por su naturaleza suele dividirse en tres partes las funciones de medidas preventivas:

- Las medidas preventivas en situación de riesgo forman parte estratégicamente de un plan de respaldo que a la vez fortalece llevar un correcto control interno en las instalaciones de la organización.
- Reducir efectos adversos que se genera en la producción y por ende acatar un plan de emergencia situado en los manuales previstos a ejecutarse en la institución mencionada del Club Grau.

Finalmente las medidas encaminadas a la restauración de la situación al estado anterior al acaecimiento de la contingencia, se integran dentro del plan de recuperación. (Gonzales, 2018, parr.2)

2.6.3 Utilidad

Según Gonzales (2018) indica que el plan de contingencia trata de hacer posible el funcionamiento de una entidad en que puede surgir algún inconveniente por parte de la misma; no esté funcionando con normalidad con independencia de que la causa sea interna o externa.

Al hablar, de un plan de contingencia es superar los diferentes tipos de riesgos además de determinar el procedimiento para realizar acciones concretas para cada caso.

Para mejorar la seguridad de un plan de contingencia este sirve para optimizar recursos materiales o humanos en caso de crisis y lograr controlar las medidas sobre la base de lo planeado.

Los posibles problemas de seguridad pueden ser reducidos mediante análisis y prueba, lo cual se refleja en el plan de contingencia, se afirma que existe un componente preventivo como otro de ejecución y control de actuación producido el daño. (parr.05)

2.7 Estudio De Caso

Datos Generales

Empresa: CLUB GRAU, Piura.

R.U.C: 20115889720

Dirección: AV. Los Cocos Nro. 120 Urb. Club Grau Piura.

Fecha de inicio de su actividad: 01/11/1885

Estado: Activo – Habido.

Reseña Histórica

La institución, Club Grau nace con una iniciativa de un centenar de artesanos Piuranos considerando con el nombre Sociedad Artesanos Grau de Auxilios Mutuos en la ciudad de Piura el 01 de Noviembre de 1885, para darse esta asociación se efectuó una reunión de carácter urgente convocada por el señor Federico Moreno; lo cual se expuso al detalle en formar una institución democrática de auxilios mutuos y de bien social quedando constatado en una acta donde indica la estructuración de la primera parte directiva:

Presidente: Parcemon Fuentes.

Vicepresidente: Manuel Cornejo Carrasco.

Secretario y prosecretario: Manuel Guzmán y Pedro Guerrero.

Tesorero: Fermín Chunga.

A mediados de 1904, el Club de Artesanos se amplía en lo que respecta en sus actividades deportivas como es Tiro al Blanco; quedando convertida esta sociedad Artesanos Grau Auxilios Mutuos y de Tiro al Blanco como es de esperarse la actividad creció innumerablemente; por lo que se habilito una galería de Tiro en la ciudad de Piura.

Tras el aprovechamiento de una acción concreta como es labor social del Club que surgió en un primer momento el atraer la atención y colaboración de todas las clases sociales en la ciudad de Piura y ya en el año 1911 la institución no solo contaba con los artesanos sino con comerciantes y agricultores, en el mismo año siendo el 04 julio; el señor Carlos Artadi Vásquez determino trasladar el Club de su local urbano a la Galería de Tiro a las afueras de la ciudad de Piura .Desde entonces Club Grau se consolido definitivamente.

El acontecimiento más importante del Club Grau se inició 1947, cuando el congreso por parte del señor Pedro Muñis promulga la ley 10831, el 14 de Marzo se cedió un terreno por parte de la Municipalidad al Club Grau, el cual permitió a la junta trazar proyectos de gran inversión para la construcción del local, dando así inicio a la organización del Club a ejercer actividades culturales y sociales en el gobierno del señor Artaza considerando su gobierno como la etapa de oro de la institución y finalmente en el año 1950 el Club se consolida por completo sociedad de tiro del centro social y cultural del Club Grau, esta institución sin duda alguna se caracteriza por tener

transcendencia en la ciudad de Piura y porque ha venido desarrollando una serie de actividades logrando influir en la sociedad piurana.

2.7.1 Misión

Proporcionar a nuestros asociados un ambiente adecuado que fortalezca la integración familiar, ofreciendo el mejor servicio de orden recreativo, cultural, social y deportivo para el asociado y su familia, dentro de un profundo respeto por los valores éticos y cívicos en plena armonía entre sus asociados y la comunidad en su conjunto.

2.7.2 Visión

Club Grau proporciona un ambiente adecuado para fortalecer la integración familiar ofreciendo un ambiente recreativo a los asociados y a toda la comunidad piurana.

2.7.3 Perfil de la empresa

Garantiza de manera recreativa tanto social, cultural y deporte a toda la familia Piurana que visite las instalaciones; lo cual se debe tener en cuenta con lo establecido.

2.7.4 Objetivos

- ❖ El crear un ambiente recreativo adecuado y de sano esparcimiento
- ❖ Se debe crear un manual de procedimientos con el fin de que el socio sea considerado como tal y participe en las actividades que se realizaran en cada proyecto que estime la institución.
- ❖ El innovar un espacio donde se determine la integración de todos los socios y que se crea las mejores condiciones pensando en ellos tanto en su beneficio.
- ❖ Implementar nuevos avances con relación a la tecnología e impulsar un modernismo institucional.

- ❖ Seguir con los procesos planteados y que se cumpla con lo normativo para la excelente gestión en cuanto a la institución.

Organización Estructural



Número de trabajadores: La institución cuenta con 46 trabajadores.
 Sistema de contabilidad: Computarizado.

Gráfico: Estructura organizacional.
 Fuente: Elaboración propia.

III. Hipótesis

Por ser una investigación de tipo descriptivo y posee un estudio de caso, la investigación no formulará hipótesis, basándose en:

Martínez (2017), en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Donde aseguró que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que el mismo ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

Galán (2019), en su publicación “*Las hipótesis en la investigación*” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren. Todo informe de investigación consta de una serie de preguntas, y solo aquellos que se buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. Metodología

4.1 Diseño de Investigación

Para el diseño de la investigación, busca recolectar información relacionada al tema en estudio como propuestas, comentario acerca de la aplicación del cuestionario, análisis para establecer un cuadro de comparación entre la información obtenida y analizada para la creación de propuestas de mejora que minimicen las deficiencias de errores detectados.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población:

La población de la investigación está compuesto por 46 trabajadores de la institución Club Grau los cuales están en las diferentes áreas de la Institución.

4.2.2. Muestra:

La muestra la conforma 15 personas, de los cuales está involucrado uno de los socios que forma parte del área administrativa en estudio.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso aplica operacionalización de las variables.

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítem	Instrumentos
CONTROL INTERNO	Aguilar (2018) el control interno, es un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia de las operaciones.	Ambiente de control	¿Tiene establecido un manual de funciones?	Cuestionario
			¿Realizan conciliaciones bancarias?	
			¿Se restringe el ingreso de personal que factiblemente pertenece a otra área que no es caja chica?	
		Evaluación de riesgos	¿Los materiales utilizados para la recreación de los socios son utilizados según la estructura de costos?	
			¿Se informa de manera continua a los socios sobre los ingresos monetarios que tiene el Club Grau?	
		Actividades de control	¿Tiene el Club Grau una cuenta corriente para el manejo de fondos monetarios?	
		Información y Comunicación	¿Los bienes inmuebles que tiene el Club Grau están en condiciones para tener un buen funcionamiento?	
			¿Los activos fijos tienen una programación de mantenimiento establecido?	
		Supervisión y monitoreo	¿El personal que labora en el Club Grau está registrado en planilla?	
			¿Se efectúa plan de contingencia para siniestros que pueden surgir en el periodo de realización de las distintas actividades?	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La encuesta; es la técnica más empleada en cuanto a las investigaciones, la misma que deberá estar debidamente estructurada y que al finalizar lograr lo esperado. De tal manera Espinoza (2019) indica que “como parte del diseño metodológico es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de técnica que se utilizara tomando en cuenta objetivos y variables. Una buena técnica determina en gran medida la calidad de información. Estos representan herramientas con que cuenta el investigador para documentar la información recabada de la realidad. Es el registro de la observación de las variables de la investigación”.

4.4.2 Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario, para el recojo de información relacionada que se aplicó al socio administrativo de la institución Club Grau.

4.5 Plan de Análisis

Respecto al Objetivo específico 1: Se creó y aplico un cuestionario sobre el tema principal de la investigación, a la institución en estudio.

Respecto al Objetivo específico 2: Tras la aplicación de la encuesta al caso de estudio se realizó un análisis de cada respuesta obtenida y describiendo las oportunidades.

Respecto al Objetivo específico 3: Se explico las propuestas de mejora correspondientes, en base a lo detectado como deficiencia en la presente investigación.

Tabla N°2 Matriz de consistencia

4.6 Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
<p>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACION CLUB GRAU, PIURA -2019.</p>	<p>¿Las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura - 2019?</p>	<p>1. Determinar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura - 2019.</p>	<p>1. Identificar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura - 2019.</p> <p>2. Describir las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura - 2019.</p> <p>3. Explicar la propuesta de mejora del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura - 2019.</p>	<p>Control Interno.</p>	<p>Tipo: Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario y fichas bibliográficas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios Éticos

“Los principios éticos pueden ser notados como los criterios de laudo fundamentales que los integrantes de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus discusiones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. Los cursos de acción que resolvamos tomar tienen que respetar una serie de estándares éticos que se han vuelto vinculantes para los miembros de las distintas comunidades académicas y científicas. Estos tienen como intención avalar que las distintas disciplinas estén al servicio de todos los seres humanos y que en su esfuerzo por el progreso del conocimiento y por el mejoramiento del bienestar de los destinatarios del servicio profesional, se respeten los derechos humanos de todos los grupos involucrados” (Leonardo Amaya, Gloria María Berrío-Acosta, y Wilson Herrera).

a) Responsabilidad social

Un profesional debe impugnar cualquier trabajo o prestación de servicios cuando tenga discernimiento de que estos consigan ser utilizados de modo nocivo a los haberes de otras personas, grupos, instituciones o comunidades. Es más, los ordenamientos de una empresa pueden afectar denegadamente la vida de una comunidad. En estos casos, lo más provechoso es refutar y, de ser posible, denunciar este tipo de actividades.

b) Respeto a la propiedad Intelectual

La propiedad intelectual, según la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, se cuenta a toda creación de la mente humana, y los derechos de la propiedad intelectual resguardan las haciendas de los autores sobre los favores que inventan sus obras. La integridad del investigador resulta notable cuando, en función de las reglas deontológicas de su profesión, se valúan y expresan daños, riesgos y beneficios permisibles que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

c) Justicia

El investigador debe practicar un juicio sensato, loable y tomar cautela correcta para afirmar que las limitaciones de sus capacidades y discernimiento no den lugar o soporten prácticas injustas. La justicia es un valor que lleva a obrar y juzgar, teniendo por camino la verdad. Como valor es un nivel que se anhela lograr y está vinculado ajustadamente al valor del bien general. Reside en el hábito o voluntad firme, constante, perpetua y libre de ser humano de reconocer y otorgar el derecho de los demás.

D) Consentimiento informado: Toda investigación deberá contar con la manifestación de voluntad informada, libre y específica mediante el cual los investigadores consienten el uso de información para fines de trabajos de proyectos de tesis.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Identificar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

OPORTUNIDADES

ENCUESTA

Perfil de la empresa

1 ¿Cuántos años lleva de actividad comercial?

- a) De 1 a 3 años
 - b) De 4 a 7 años
 - c) De 8 a 12 años
 - d) 13 años a más **(x)**
-

2 ¿A qué régimen tributario pertenece?

- a) Régimen general
 - b) Régimen especial de impuesto a la renta
 - c) Nuevo Régimen Único Simplificado
 - d) Régimen MYPE Tributario **(x)**
-

3 ¿Cuántos trabajadores laboran en la asociación Club Grau?

- a) 1 a 5 Personas
 - b) 6 a 11 Personas
 - c) 12 a 47 personas **(x)**
-

Área Administrativa

4 ¿Cuántos trabajadores laboran en esta área?

- a) 1 a 5 Personas **(x)**
 - b) 6 a 11 Personas
 - c) 12 a mas
-

5 ¿Quién supervisa las labores de esta área?

- a) Gerente
 - b) El jefe Administrador **(x)**
 - c) Ambos
-

6 ¿Cuenta la asociación con un organigrama?

- a) Si **(X)**
 - b) No
-

7; Tiene establecido un manual de funciones?
a) Si **(x)**
b) No

8; Tiene establecido un manual de procedimiento para todo el personal?
a) Si
b) No **(X)**

9; Este manual esta normado de acuerdo a las necesidades del Club Grau?
a) Si
b) No **(X)**

10; Estas normas tienen un sustento legal?
a) Si
b) No **(X)**

11 ¿Existe un procedimiento establecido para crear o implementar las normas?
a) Si
b) No **(X)**

12 ¿Tiene un área específica para la recepción y aforo documentario?
a) Si
b) No **(X)**

13; Quién toma las decisiones más importantes sobre la administración del Club Grau?
a) Administrador **(X)**
b) Gerente
c) Otro especificar

Área Contable

14; Cuántas personas laboran en el área contable?
a) 1 - 3 Personas **(x)**
b) 4 - 7 Personas
c) 8 a mas

15; Realizan conciliaciones bancarias?
a) Si **(X)**
b) No

16 ¿El área de caja chica reporta oportunamente sus rendiciones al área contable?
a) Si **(x)**
b) No

17; Se realiza semanalmente un reporte del efectivo disponible que está en caja chica?
a) Si **(X)**
b) No

18; Se restringe el ingreso de personal que factiblemente pertenece a otra área que no es caja chica?
a) Si **(X)**
b) No

19¿Quien supervisa la administración y gastos de este fondo?	
a) Contador	(x)
b) Administrador	
c)Asistente	
20¿Los materiales utilizados para la recreación de los socios son utilizados según la estructura de costos?	
a) Si	(x)
b) No	
21¿Se informa de manera continua a los socios sobre los ingresos monetarios que tiene el Club Grau?	
a) SI	(X)
b) NO	
22¿El sistema contable brinda información oportuna sobre la situación financiera del Club Grau?	
a) SI	(X)
b) NO	
23¿Todo el personal que labora en esta área se encuentra registrado en planilla?	
a)Si	
b)No	(X)
24¿Tiene el Club Grau una cuenta corriente para el manejo de fondos monetarios?	
a) Si	(X)
b) No	
Área de Logística	
25¿Los bienes inmuebles que tiene el Club Grau están en condiciones para tener un buen funcionamiento?	
a)Si	
b)No	(X)
26¿Los activos fijos tienen una programación de mantenimiento establecido?	
a)Si	
b)No	(X)
27¿La ampliación y construcción de más ambientes de recreación de valor significativo es supervisado por el área de logística?	
a)Si	(x)
b)No	
28¿Existe un programa de mantenimiento para los centros recreativos, las piscinas?	
a)Si	(X)
b)No	

29¿Cuándo se realiza un requerimiento para la remodelación de los locales a alquilar para eventos es recepcionado de manera inmediata?

a)Si

b)No **(x)**

30¿Cuenta la institución con cámaras en todos los ambientes?

a)Si **(x)**

b)No

Área de Recursos Humanos

31¿El personal que labora en el Club Grau está registrado en planilla?

a)Si **(X)**

b)No

32¿El personal en planilla cuenta con todos sus beneficios de acuerdo a ley?

a)Si **(x)**

b)No

33¿El personal está contento con el pago remunerativo que se le brinda?

a)Si

b)No **(x)**

34¿Se efectúa plan de contingencia para siniestros que puede surgir en el periodo de realización de las distintas actividades?

a)Si

b)No **(X)**

35¿Se otorga reconocimiento al personal por su buen desempeño laboral?

a)Si

b)No **(x)**

36¿Cada trabajador se le entrega algún documento donde menciona todas sus funciones?

a)Si **(x)**

b)No

37¿La institución brinda al trabajador los beneficios que por materia legal le corresponde siendo trabajador?

a)Si **(x)**

b)No

38¿La institución se preocupa por el cuidado del Medio Ambiente?

a)Si **(x)**

b)No

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la empresa en estudio.

Según en la encuesta aplicada se han identificado las siguientes oportunidades:

Perfil de la empresa

Tabla 3: ¿Cuántos años lleva de actividad comercial?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
De 1 a 3 años	0	0
De 4 a 7 años	0	0
De 8 a 12 años	0	0
13 años a más	15	100%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: Tras la encuesta aplicada a las 15 personas de la institución Club Grau, se determina que el 100 % conoce que tienen 13 años en la actividad recreativa.

Tabla 4: ¿A qué régimen tributario pertenece?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Régimen general	4	27 %
Régimen especial de impuesto a la renta	4	27 %
Nuevo Régimen Único Simplificado	2	13 %
Régimen MYPE Tributario	5	33 %
Total	15	100 %

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: Según los encuestados se determinó que la asociación Club Grau pertenece al régimen Mype Tributario; lo cual un 33% respalda credibilidad a la proporción de 100% de encuestados.

Tabla 5: ¿Cuántos trabajadores laboran en la asociación Club Grau?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
1 a 5 Personas	1	7%
6 a 11 Personas	1	7%
12 a 47 personas	13	87%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: Los datos reflejados en la encuesta indican que hay un 87% de trabajadores que laboran en la institución Club Grau; es por ello que hay un promedio de 12 a 47 colaboradores en la asociación.

Área Administrativa

Tabla 6: ¿Cuántos trabajadores laboran en esta área?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
1 a 5 Personas.	8	53%
6 a 11 Personas.	6	40%
12 a más.	1	7%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: Tras la aplicación de la encuesta a los trabajadores, el 53% responde que en el área administrativa existen cinco miembros encargados de verificar y llevar una mejor gestión en la institución.

Tabla 7: ¿Quién supervisa las labores de esta área?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Gerente	3	20%
Jefe administrador	10	67%
Ambos	2	13%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: Tras la obtención de los resultados de la encuesta dada en su momento, el 67% afirma que la persona encargada de supervisar las labores de esta área es el jefe administrador el cual sigue los diferentes esquemas reglamentarios.

Tabla 8: ¿Cuenta la asociación con un organigrama?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: De la encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la asociación Club Grau, se determina que el 80 % afirma que hay organigrama actualizado para las distintas áreas específicas que complementa al funcionamiento óptimo de la institución.

Tabla 9: ¿Tiene establecido un manual de funciones?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: En la aplicación de la encuesta brindada a los 15 trabajadores, el 60% responde que si existe un manual de funciones en base a directrices de las diferentes áreas establecidas en la institución, mientras un 40% señala que no hay un manual estructurado y aplicado a las áreas más vulnerables para su respectivo control interno.

Tabla 10: ¿Tiene establecido un manual de procedimiento para todo el personal?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: Tras la aplicación de la encuesta a los 15 trabajadores de la institución; el 87% afirma que la entidad no cuenta con un manual de procedimiento dirigido a todo el personal, por lo que no se basa en lineamientos estratégicos con relación al desempeño laboral desencadenando un margen negativo de control interno.

Tabla 11: ¿Este manual esta normado de acuerdo a las necesidades del Club

Grau?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	1	7%
No	14	93%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: El realizar la tabulación de la encuesta ejecutada a los 15 trabajadores de la institución, un 93% de los encuestados indican que el manual diseñado no se asemeja a las necesidades que ellos estiman tener por ser colaboradores de la asociación Club Grau.

Tabla 12: ¿Estas normas tienen un sustento legal?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Tras la ejecución de la encuesta al personal colaborativo de la asociación Club Grau, el 100% manifestaron que dichas normas si son fundamentalmente de materia legal en donde se erradica aspectos esenciales para el debido cumplimiento de controles internos en función a la estructura diseñada por los altos directivos.

Tabla 13: ¿Existe un procedimiento establecido para crear o implementar las normas?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Para implementar normas se establecido procedimientos con relación al organigrama de funciones en cuanto al llevar los debidos controles previos, simultaneo y posterior con el fin de regular menos errores constantes en el desempeño de los distintos colaboradores de la institución Club Grau, por ello afirman que un 87% no se ejecutan procedimientos en base a la jurisdicción de desempeño laboral de los miembros participativos.

Tabla 14: ¿Tiene un área específica para la recepción y aforo documentario?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Con relación a la información de la encuesta aplicada a los miembros de la entidad, un 60% indica que existe área de recepción en base a la documentación que se genera diariamente sin que dichos documentos se extravíen por lo que un 40% reafirma, que dicha área no se especifica porque es utilizaba como área de almacén para bienes en desuso.

Tabla 15: ¿Quién toma las decisiones más importantes sobre la administración del Club Grau?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Administrador	15	100%
Gerente	0	0
Otro especificar	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la aplicación de la encuesta quien toma las decisiones más importantes es el área de administración contando con el respaldo de gerencia quien evalúa la síntesis en el aspecto productivo de la organización en cuanto crecimiento en materia económico, es por ello que el 100% lo decide el administrador siendo un enfoque positivo o de lo contrario negativo.

Área Contable

Tabla 16: ¿Cuántas personas laboran en el área contable?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
1- 3 personas	13	87%
4 - 7 personas	2	13%
8 a mas	0	0%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la encuesta desarrollada a los 15 miembros de la entidad se llegó a determinar que un 87% indica que la cantidad de personas que laboran en el área contable lo conforman tres personas, por lo que dos miembros son fijamente estables y uno es apoyo; cabe resaltar que el administrador conoce el área contable por

lo que es contador y se fija minuciosamente en los enfoques más débiles que es el área de tesorería, en cambio un 13% asimila que el área contable lo conforma más de 4 personas.

Tabla 17: ¿Realizan conciliaciones bancarias?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN: De los 15 encuestados el 100% reafirma que si se realizan conciliaciones bancarias con el fin de mostrar reportes mensuales a la parte directiva de la organización tanto miembros de la alta gerencia y que toda salida de dinero se vea reflejado en los movimientos de cada mes y para ello pedir el estado de cuenta corriente de la institución que es fundamental para el soporte de credibilidad de gastos que en función pertenece a la empresa.

Tabla 18: ¿El área de caja chica reporta oportunamente sus rendiciones al área contable?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Un 93% indica que caja chica si llega a reportar continuamente sus rendiciones de movimiento (gastos efectivos) donde se contabiliza

las salidas más continuas de pagos mínimos, sin presagiar el monto real de ingresos en el mes en una caja chica lo mínimo es de 2,000 soles dependiendo del rubro de cada entidad y un 7% afirma que no se reporta dicha rendición al área contable.

Tabla 19: ¿Se realiza semanalmente un reporte del efectivo disponible que está en caja chica?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la encuesta a los 15 colaboradores, nos afirma que a un 100% siempre se realiza un mapeo del dinero disponible que se tiene hasta el momento, antes de reponer caja chica por lo que se verifica automáticamente los gastos continuos que se obtienen en los primeros días del mes.

Tabla 20: ¿Se restringe el ingreso de personal que factiblemente pertenece a otra área que no es caja chica?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: El 100% de los encuestados indican que siempre existe restricción en el área de caja chica porque si hubiera un faltante de dinero; quien está a cargo es el responsable de lo que ocurre en dicha área.

Tabla 21: ¿Quién supervisa la administración y gastos de este fondo?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Contador	14	93%
Administrador	1	7%
Asistente	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: El contador está obligado a supervisar gastos de administración, relacionado con el giro del negocio para tener confiabilidad y sustento de lo adquiere la organización para el debido mantenimiento de las diferentes aulas con las que cuenta el Club, el cual brinda servicios garantizados a toda la comunidad piurana.

Tabla 22: ¿Los materiales utilizados para la recreación de los socios son utilizados según la estructura de costos?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Respecto a los datos proporcionados de la encuesta un 87% afirma que los materiales utilizados para la recreación de los socios son utilizados en materia a la estructura de costos diseñado con el fin de salvaguardar los intereses que genera productividad a la institución y contando con mayor margen de utilidad.

Tabla 23: ¿Se informa de manera continua a los socios sobre los ingresos monetarios que tiene el Club Grau?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Según en la encuesta aplicada a los miembros de la organización el 100% ratifica que si se realiza un breve resumen de ingresos continuos que genera en el mes la entidad; por lo que se envía un informe específico de tanto ingresos como egresos gestionados en el mes.

Tabla 24: ¿El sistema contable brinda información oportuna sobre la situación financiera del Club Grau?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la aplicación de la encuesta el 100% de encuestados indica que el área contable siempre informa hechos consecuentes al movimiento de la organización y que expectativas pueden surgir para el mejoramiento estructurado en base a hechos reales fehacientes.

Tabla 25: ¿Todo el personal que labora en esta área se encuentra registrado en planilla?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En los 15 encuestados el 73% informa que el personal que labora en esta área, todos están registrados en planilla y el 27% indica que en su mayoría el personal que labora no ingresa a planilla, por lo que existen apoyos tanto como asistentes contables y administradores.

Tabla 26: ¿Tiene el Club Grau una cuenta corriente para el manejo de fondos monetarios?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la aplicación de la encuesta los 15 miembros de la institución el 100% afirma que el Club Grau si tiene cuenta corriente y si realiza movimiento de transferencia cuando se paga planilla a todo el personal directivo y trabajadores en sí.

Área de Logística

Tabla 27: ¿Los bienes inmuebles que tiene el Club Grau están en condiciones para tener un buen funcionamiento?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En los 15 encuestados en el marco de un 60% indica que dichos bienes inmuebles no están en condiciones adecuadas para un buen funcionamiento al brindar prestaciones de servicios al público en general y un 40% afirma lo contrario que estos bienes están en buenas condiciones.

Tabla 28: ¿Los activos fijos tienen una programación de mantenimiento establecido?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Tras la tabulación de la encuesta un 13 % afirma que si existe una programación para el mantenimiento de activos fijos pero un 87% indica lo contrario que dicha programación no se lleva a cabo ya que por ello, no cuentan con una relación de activos que requieren mantenimiento aun corto plazo como por ejemplo los equipos de aire acondicionado no tienen fechas exactas en qué periodo

todos estos equipos deben realizarse su adecuado mantenimiento.

Tabla 29: ¿La ampliación y construcción de más ambientes de recreación de valor significativo es supervisado por el área de logística?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Los 15 encuestados afirman que el área de logística supervisa la construcción de ambientes por lo que realiza un conteo rápido de los elementos que se utilizaran que no exista despilfarro de materiales ni extracción para otros fines que no sea en beneficio a la institución.

Tabla 30: ¿Existe un programa de mantenimiento para los centros recreativos, las piscinas?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la encuesta realizada a los 15 miembros de la institución el 100% indica que si se cumple con el programa diseñado al realizar el debido mantenimiento a todas las piscinas con relación al desinfectar dichas zonas vulnerables que se ocupa diariamente por el público en general.

Tabla 31: ¿Cuándo se realiza un requerimiento para la remodelación de los locales a alquilar para eventos es recepcionado de manera inmediata?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	0	0
No	15	100%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: De los 15 encuestados el 100% indica que todo requerimiento en base a remodelación de los locales a alquilar no es recepcionado de manera inmediata, siempre se evalúa aspectos que en realidad se debe mejorar y todo está bajo la autorización de los socios; si se llega aprobar dicho permiso se aplicara mediante estructuración de costos sin presagiar gastos innecesarios.

Tabla 32: ¿Cuenta la institución con cámaras en todos los ambientes?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION:En la encuesta a los 15 miembros de la organización un 93% reafirma que en todas las áreas cuentan con cámaras de seguridad para verificar que todos los bienes utilizados están en perfectas condiciones y un 7% indica que, no existe cámaras en unos de los ambientes que se almacena los bienes en desuso.

Área de Recursos Humanos

Tabla 33: ¿El personal que labora en el Club Grau está registrado en planilla?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Tras la tabulación de la encuesta un 100% de los encuestados indican que en el área de recursos humanos todos los miembros que laboran ahí están registrados en planilla de acuerdo al margen de ley.

Tabla 34: ¿El personal en planilla cuenta con todos sus beneficios de acuerdo a ley?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: De los 15 encuestados el 100% afirma que la entidad brinda todos los beneficios al personal que labora en dicha área siendo de materia legal.

Tabla 35: ¿El personal está contento con el pago remunerativo que se le brinda?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	0	0
No	15	100%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: En la encuesta a los 15 miembros de la institución el personal no está contento con su pago remunerativo, ya que para ellos es muy poco para cubrir con todos sus gastos y en el cuadro estadístico lo reporta con 100%.

Tabla 36: ¿Se efectúa plan de contingencia para siniestros que puede surgir en el periodo de realización de las distintas actividades?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Tras la aplicación de la encuesta un 87% indica que no se lleva un manual de contingencia para evitar siniestros en las diferentes áreas y de lo contrario un 13 % afirma que si se aplica plan de seguridad con respecto al cuidado de los activos fijos que son parte de la institución.

Tabla 37: ¿Se otorga reconocimiento al personal por su buen desempeño laboral?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	1	7%
No	14	93%
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: De los 15 encuestados un 7% indica que si se realiza reconocimiento oportuno al personal que cumple con su buen desempeño laboral entregando un incentivo y un 93% afirma que, no se les otorga ningún incentivo por ser buen trabajador del mes.

Tabla 38: ¿Cada trabajador se le entrega algún documento donde menciona todas sus funciones?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: La encuesta aplicada a los 15 miembros de la institución un 100% indica que a cada trabajador cuando firma su contrato se le otorga sus documentos donde se especifica cuáles serán sus funciones a cumplir.

Tabla 39: ¿La institución brinda al trabajador los beneficios que por materia legal le corresponde siendo trabajador?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: De los 15 encuestados el 100% ratifica que la institución brinda todos los beneficios de ley a cada uno de sus trabajadores.

Tabla 40: ¿La institución se preocupa por el cuidado del Medio Ambiente?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

* Elaboración propia Fuente: cuestionario aplicado

INTERPRETACION: Tras la aplicación de la encuesta el 100% indican que la institución si cumple con lo normativo al cuidado del medio ambiente.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

1. Si bien; el control interno en el Club Grau se encuentra reforzado con diferentes actividades planteadas a desarrollar con la finalidad de proteger los recursos materiales, financieros de la institución, esta no cuenta con un manual de procedimientos normado que le permita establecer las normas a las que debe ceñirse el personal al momento de desarrollar sus actividades. Las normas que debe regir su manual de procedimientos debe cumplir ciertos requisitos, estar enfocadas al logro de los objetivos de la institución.
2. El Club Grau cuenta con supervisores en cada área que le permite monitorear y verificar el desempeño de sus trabajadores, con la finalidad de detectar errores en los que pueden estar incurriendo, los mismos al momento de desempeñar sus labores.
3. El control interno establecido en el área contable está estructurado de acuerdo a las deficiencias detectadas en esta área anteriormente. Las actividades desarrolladas están orientadas a proteger los recursos monetarios de la institución con la finalidad de evitar que esta sea víctima de desfalcos, robos y estafas.

4. Tras la aplicación de la técnica de observación directa se evidencio que se está perfeccionando bienes que eran considerados en desuso y ahora se remodela todos estos activos fijos con el fin de satisfacer necesidades de todos los asociados planteando ciertos esquemas en relación a su mantenimiento preventivo y la estimación de su vida útil. La deficiencia que existe es que logística, no plantea cuales son los requerimientos de los espacios que la institución cuenta, cuando realiza alquileres para eventos tanto festivos como deportivos de cierta manera ellos deberán manejar un cronograma específico relacionado a los equipos que a la vez faculte al correcto mantenimiento sin que se vea afectada la institución.

5. Todos los trabajadores del Club Grau se encuentran registrados en planilla según lo que indica la persona encuestada, cuentan con los beneficios de ley. Asimismo su personal está distribuido estratégicamente en las áreas respectivas de acuerdo a la función que cumplen dentro de la institución.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

En el análisis de estudio de la institución Club Grau ha sido conveniente para realizar la presente propuesta de mejora en la que se implementara un manual de procedimientos y un plan de contingencia como sistema de control interno basándose en la metodología del COSO I.

Propuesta:

“Implementar un manual de procedimientos y un plan de contingencia como sistema de control interno para la institución Club Grau en el año 2019”.

Responsable:

Marivit Collahuazo Cunya

Objetivo de la propuesta:

Para desarrollar la propuesta de mejora es necesario proporcionar cierto nivel de confianza con el fin de obtener los siguientes objetivos:

- El obtener eficiencia y eficacia en lo operatividad de la institución.
- El aumento de confiabilidad y oportunidad en la información que genera la institución.
- Debe existir el adecuado cumplimiento a la normatividad y regulaciones aplicables en la institución.

Justificación de la propuesta

La propuesta de mejora está enfocada en reducir las deficiencias de la asociación Club Grau y de los procesos que se plantea en todas las áreas; a través de realización e implementación del manual de procedimientos y un plan de contingencia como sistema de control interno, con el fin de garantizar el buen servicio de calidad que ofrece la institución a toda la ciudadanía piurana.

ASOCIACION CLUB GRAU



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión Actual: 01

Elaborado por: Marivit Collahuazo Cunya

Autorizado por: Hubert Gil Panta.

Noviembre 2020.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión	01
		Fecha	Noviembre 2019
		Página 69 de 79	

Contenido

Manual de Procedimientos al Control Interno del Club Grau

I. Introducción

II. Objetivo del manual

III. Normas Generales

IV. Procedimientos

4.1 Propuesta de mejora para el área administrativa

4.2 Propuesta de mejora para el área contable

4.3 Propuesta de mejora para el área logística

4.4 Propuesta de mejora para el área de recursos humanos

I. Introducción

El presente manual de procedimiento está estructurado con relación a la asociación Club Grau, el cual integra los debidos procedimientos necesarios que se aplicara a las diferentes áreas con el fin de garantizar como un apoyo y consulta para el asociado o miembros de personal administrativo, lo cuales intervienen en el proceso autoridades que lo requieran, los interesados en conocer la forma en que se realizan los trámites correspondientes.

Es necesario consignar que el área administrativa deberá contar con un despacho específico con relación al archivar documentos fuentes gestionando de tal forma que se siga un orden sobre la recepción de requerimientos que se solicitaron y efectuándose en su momento. El implementar normas en beneficio a las necesidades del asociado del Club Grau se esquematiza una mayor eficiencia en el manejo de un flujo de información a los diferentes departamentos de la asociación, el de realizar de forma correcta su aplicación y registro.

Para la adecuada aplicación del presente manual de procedimiento; permitirá realizar eficientemente el desarrollo de las diferentes áreas, teniendo presente el debido control interno que se efectuara, el informe detallado será expuesto y presentado a través de flujogramas.

El manual se difundirá de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones contenidas de observancia general, tanto para el personal de gestión administrativa como para las distintas áreas de la asociación.

II. Objetivo del Manual

El establecer normas y mecanismos como un plan estratégico basado en el desarrollo de las diferentes áreas con la finalidad de que sirva como guía, tanto al personal administrativo como al resto de departamentos de la asociación y para que todo proceso se realice de acuerdo a la normatividad vigente, por lo tanto a contribuir con el logro de objetivos propuestos por el Club Grau.

El manual cumple los siguientes alcances:

- Difundir la estructura orgánica y funciones del Club Grau.
- Representar un esquema de consulta con el fin que el personal conozca sus funciones y facultades para que cumplan sus obligaciones.
- Establecer líneas de autoridad para que cada trabajador conozca de quien recibe órdenes y quienes estarán bajo su mando, también se debe coordinar que actividades se realizaran en la asociación.

III. Normas Generales

Las actividades que desempeña el personal dentro de una institución son importante, porque es necesario que deben seguir protocolos estructurados por la institución de acuerdo al manejo de sus políticas establecidas en un manual de procedimiento, sin infringir la normatividad establecida para los diferentes departamentos, pero con el fin de verificar el buen desempeño laboral de todos los participantes de la institución.

Toda actividad a realizar deberá ser mencionada en el manual de procedimientos que se crea implementar para el correcto desempeño de funciones ya prevista al personal, siendo el responsable de efectuar cada actividad.

El área de logística es el punto débil de la asociación Club Grau, porque es el encargado de gestionar todo los mantenimientos preventivos de equipos, el de piscinas, canchas deportivas y las aulas que se destina a alquilar para eventos muy particulares que organiza la institución, lo recomendable es plantear un manual drásticamente basado a esta área que con frecuencia tiene problemas de gestión al no contar con el correcto de manejo de sus bienes. Un ejemplo claro son los 20 equipos de aire acondicionado con lo que cuenta la institución; lo cuales están planteados en las diferentes áreas y que permanentemente lo mínimo es que cada cuatro meses se efectúe su correspondiente mantenimiento preventivo para evitar anomalías en el transcurso de cada año y que todos los equipos estén operativos funcionando dentro de sus parámetros establecidos.

El personal de logística es el responsable de tener bajo control toda actividad a ejecutarse en el transcurso del día de acuerdo al horario en el que trabaja la asociación para el desarrollo de las actividades es necesario contar con personal de apoyo y de total confianza.

Toda área administrativa debe manejar lo referente a la elaboración, distribución, y procesamiento de materiales, así como dedicarse a la recepción, entrega, conservación y almacenamiento de materiales o equipos que requieren de total inspección.

IV. Procedimientos

4.1 Propuesta de Mejora para el Área Administrativa

1. El implementar método de segregación de funciones en el área administrativa de la asociación Club Grau

Los factores más relevantes como deficiencia en las instituciones sin fines de lucro son las conductas irregulares que se plantea hoy en día esto se origina por la falta de un sistema de control interno, que resguarde los recursos financieros y económicos actuales de la asociación. El método de segregación de funciones es importante porque se busca implementar un sistema de control interno en la institución, se puede afirmar debido a que no se cumple con lo estipulado, podría ocasionar a la organización a exponerse a fraudes, desfalcos, estafas, etc.

El método a implementar en la institución Club Grau, busca que la asociación separe las responsabilidades que gestiona la parte contable –administrativa y que se incluya a una autoridad para el respectivo seguimiento de las actividades, el registro de operaciones y finalmente mantener el resguardo de los activos de la institución a través de la asistencia en temas de protección de los mismos. El contar con una buena segregación de funciones permitirá al asociado que sus bienes participativos no se vean

afectados, verificar si el área administrativa y contable cumple con sus respectivas tareas.

Pasos a seguir para establecer una buena segregación de funciones:

El establecer una correcta segregación de funciones; es que se cumpla con el rol ya planteado: Autorizar las actividades económicas y financieras de la institución; la custodia de los activos fijos de la entidad y la constante verificación de su respectivo mantenimiento preventivo de los ambientes que dispone la asociación, el registro de operaciones realizadas ya sea de cuentas corrientes o dinero de caja chica.

Ejemplo: La institución Club Grau cuenta con un personal capacitado en lo que respecta a la verificación de los fondos de caja chica, también validan los gastos efectuados y en su momento se notifica el monto a reponer, se propone que se establezca a una persona que se encargue del fondo de caja chica, otra persona que se encargue del registro y validación de los comprobantes de pago lo cual deberá sustentar los gastos efectuados por caja chica y finalmente otra persona que se encargue del cuadrar los gastos que se efectúa y que solicite la reposición de fondo al socio mayoritario.

Paso 1: Establecer responsabilidad adecuada en políticas y ejercer un manual de procedimiento con el fin de promover una correcta segregación funcional.

Paso 2: Evaluación mínima de los recursos financieros con los que cuenta el personal para el desarrollo de mejores políticas.

Paso 3: El aprovechamiento de los avances tecnológicos como es supervisión de acceso al sistema de contable de la institución, flujo de trabajo a desarrollar de manera automática con la correcta finalidad que el área contable y administrativa gestione sus actividades de manera eficiente y eficaz.

Procedimiento para la estructuración de segregación de funciones:

El plantear un manual de procedimiento ha sido elaborado en base al número de personal que trabaja en esta área:

La correcta aprobación: Las actividades que se gestiona para el debido proceso de brindar servicios a la comunidad piurana es que el presidente de la junta general deberá evaluar todas las actividades que se empleara en el presente mes facultado al alquilar espacios que son fuentes de recreación para el miembro que lo solicite.

El manejo de ejecución: Una vez dado la correcta aprobación por parte del presidente de la junta de accionistas, la actividad a desarrollar lo deberá hacer la persona ideal que cumpla con el perfil necesario de lineamientos previstos y que tenga el conocimiento idóneo para ejecutar la actividad.

Su debida registración: Las actividades que desempeña la institución todas ellas deberán ser registradas en su debido periodo, teniendo un orden cronológico de los hechos; es por ello establecer formatos de registro tanto ingresos como egresos.

Custodia: El encargado de logística deberá gestionar un orden correlativo de los ambientes que la institución cuenta con el fin de que cada equipo instalado tenga cada cuatro meses un mantenimiento preventivo y dando la mejor calidad de servicio otorgado a sus clientes; los ambientes destinados a la prestación de un servicio deben estar en constante monitoreo si se cumple con lo establecido por la asociación. Todo material que se adquiere se deberá justificar por qué su adquisición. El inventariar todos los bienes mobiliarios de la asociación como son: Estantes, sillas, computadoras, muebles y todo lo que la institución posee para el desarrollo de sus actividades.

4.2 Propuesta de Mejora en el Área Contable

La realización de un arqueo de caja chica:

Al efectuarse un arqueo de caja es preciso indicar que todo procedimiento se realiza un análisis de las operaciones durante un periodo determinado, con el fin de comparar datos más exactos al verificar gastos incurridos en el periodo y por consiguiente el saldo de los gastos registrados deben coincidir con el dinero que se encuentra en caja chica pero en efectivo, todo gasto tiene un sustento respectivo esta acción corresponde a que si existe una adecuada evaluación del sistema de control interno, la operación debe ser diariamente para informar de los acontecimientos dados en el transcurso del día.

Procedimiento de un arqueo de caja:

1. Programación de arqueo de caja chica: Se efectúa de manera espontánea cuando exista un caso que así lo merite.
2. El cierre de caja: El arqueo se realiza en horario de oficina sin que otros miembros intervengan.

Existen formatos: Reporte de gastos y dinero en efectivo.

La elaboración de acta de arqueo: Una vez obtenido el resultado de los dos reportes antes mencionados se plasma un acta de arqueo donde se justifica la acción de un control realizado lo cual debe contener las firmas de los miembros encargados ya sea el presidente de la asociación y el responsable de caja.

Se debe revisar y analizar inconsistencias que se puede dar una vez realizada el acta de arqueo tomando todas las medidas correctivas y si no existe ningún inconveniente se procede archivar el documento.

Procedimiento para realizar conciliación bancaria

Una conciliación bancaria es un procedimiento donde se verifica el saldo de registros contables con el de la cuenta bancaria de la asociación, esta medida es tomada por llevar un mayor control de los recursos financieros de la institución para así evitar inconsistencias a largo plazo.

1. Verificar el saldo real de la cuenta bancaria de la institución si es necesario realizar ajustes correspondientes: Los depósitos en tránsito, cheques girados por lo miembros.
2. Ajustar el saldo de los registros contables: esta etapa de conciliación bancaria se procederá a restar los intereses y otros cargos cobrados por el banco donde la institución tiene su cuenta corriente, el restar cheques que no tienen fondos y el cargo que generan ,la suma de intereses acreedoras por la cuenta y otras cuentas cobradas por la entidad financiera.
3. Finalmente al término del ejercicio el comparar saldos obtenidos de ajustes realizados en las dos etapas anteriormente mencionadas; lo cual es un procedimiento optimo al constatar el dinero que dispone la institución hasta la fecha.

4.3 Propuesta de Mejora en el Área de Logística

Esta área realiza un enfoque claro al manejo de su requerimiento en cuanto a la prestación de sus servicios en deportes, culturales y eventos de otro tipo de organización el cual brinda el Club Grau.

Procedimiento en cuanto a alquileres de los ambientes que dispone la asociación:

1.El organizar y ejecutar eventos: El personal deberá concebir, organizar y ejecutar algún requerimiento tanto en material como humana que se requiere para los eventos gestionados en la asociación Club Grau, ya sea deportivo ,cultural entre otros.

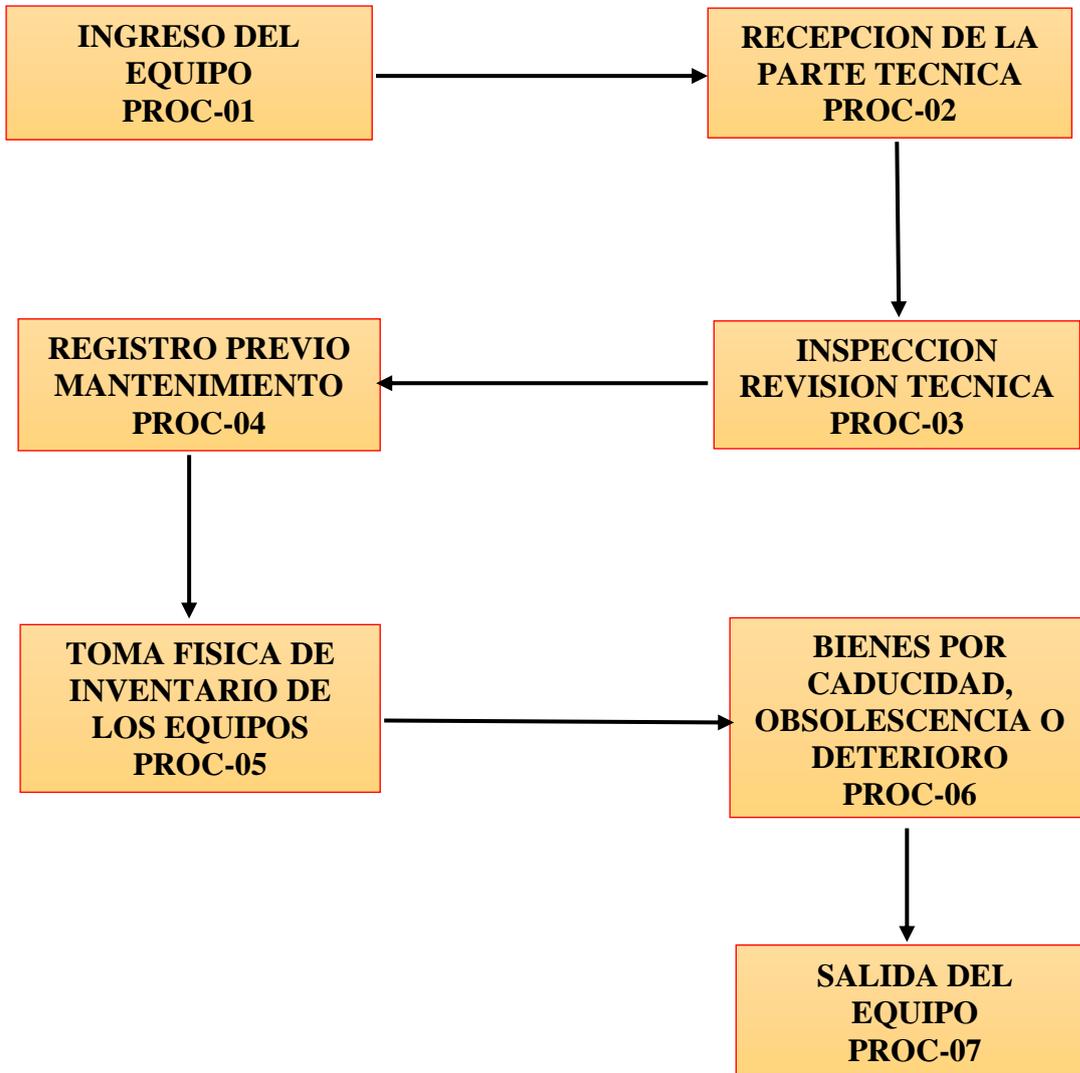
2. El respectivo mantenimiento a los equipos o instalaciones: El jefe de operaciones de esta área deberá tener constancia sobre el correcto funcionamiento de sus instalaciones, renovación, buen estado de las adquisiciones de muebles y equipos para evitar a un corto plazo problemas emergentes o accidentes de prolongación cotidiana. Ejemplo reparar semestralmente los equipos de mayor coyuntura que están perdiendo su capacidad de enfriar siendo renovados en instancia, sin prolongar a un año de estimación de trabajos de mantenimiento a equipos de aires acondicionados.

3. Deberá existir coordinación y realización de todas compras de la asociación, el cual se hace un estudio del mercado con el fin de seleccionar proveedores y cerrando acuerdos de compras todo en perfectas condiciones.

4. Se plantea un plan estratégico diseñando los nuevos proyectos inmobiliarios de la organización y que a vez sean aprobados para coordinar su debida ejecución.

El comité de esta área deberá marcar lineamientos estratégicos de la asociación Club Grau estableciendo objetivos a corto y largo plazo, aprobando los presupuestos y contrataciones, aprobar políticas de actuación y propuestas de mejora para mantener una buena imagen corporativa.

Esquema de los equipos de aires acondicionados.



Procedimiento evaluativo de los equipos de aires acondicionado:

1.1 Propósito del procedimiento:

Inspeccionar los equipos de las distintas áreas de la Asociación Club Grau, con el fin de que el área de logística obtenga mayor información de la data de equipos que requieren mantenimiento preventivo a un corto plazo.

1.2 Alcance:

Aplicado a los trabajadores del área de logística.

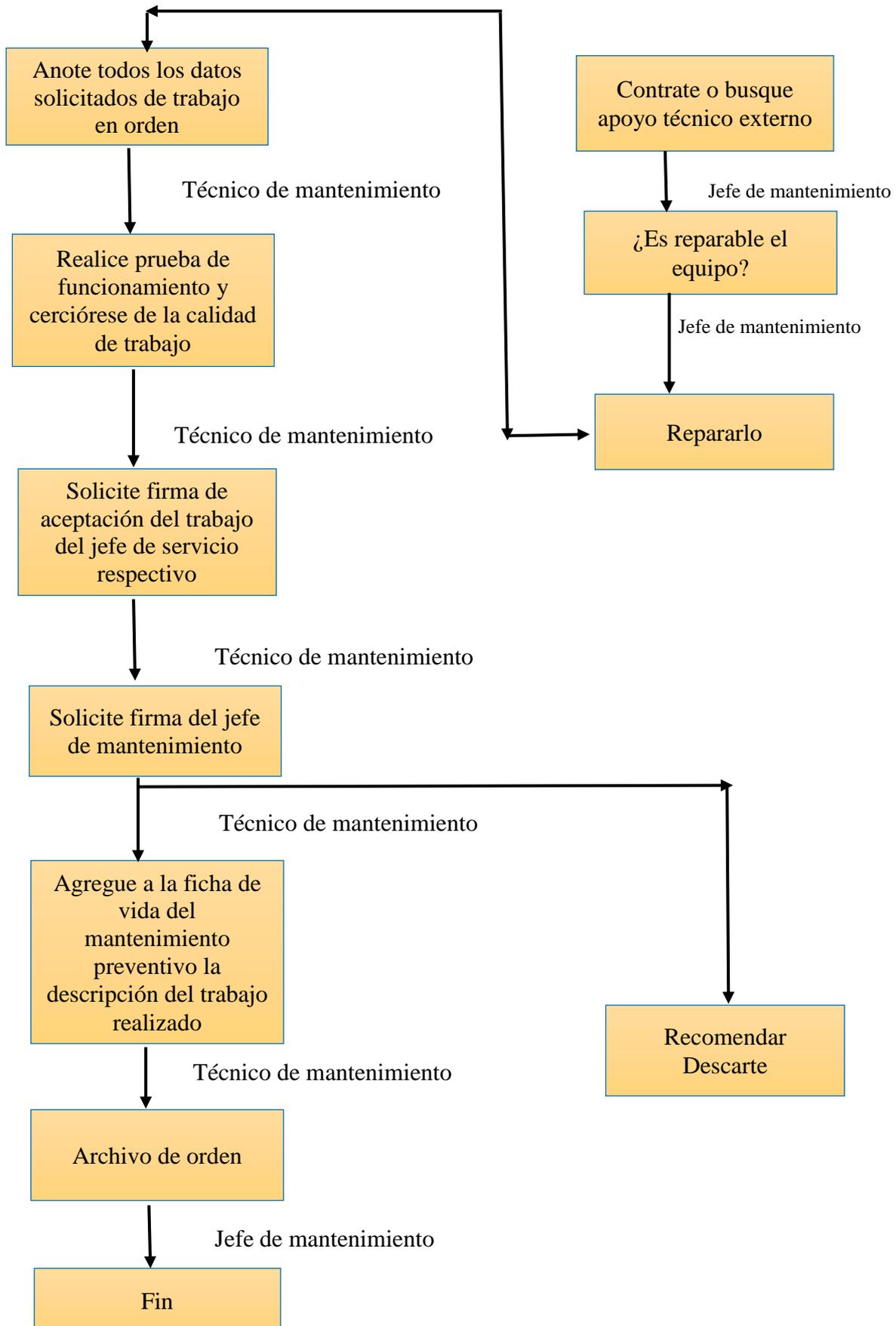
1.3 Políticas de Operación:

El área de logística es el responsable de verificar e inspeccionar los equipos que se encuentran en materia de reparación o requieren cambio. Es necesario que maneje un control de existencias tanto el kardex del sistema que emplea la empresa.

Logística es quien tiene que vigilar que el sistema Excel proporcione la información correcta de equipos que estarán en previo mantenimiento, los niveles máximos y mínimos en caso de presentar fallas se deberá reportar de inmediato al responsable de corregir estos mínimos errores.

El área de logística deberá reportar mensualmente los niveles de existencias y estadística de uso, por lo que se da un correcto seguimiento constante de hechos procedentes.

FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



4.4 Propuesta de Mejora en el Área de Recursos Humanos

Procedimiento de evaluación a todo el personal:

El encargado de proveer sobre el bienestar del personal que labora en la asociación es recursos humanos, el verifica si se cumple con los pagos remunerativos del personal, sin excepción; alguna garantizando su correcta aplicación en lo laboral, también si hay un reconocimiento al personal por su buen desempeño y finalmente si se efectúa un plan de contingencia para siniestros que pueden surgir en su momento.

Este manual está estructurado por la asociación, el cual guía al personal de sus actividades a realizar, este manual contempla con el fin de un correcto planteamiento funcional generalizando un organigrama actualizado.

Al terminar de mi redacción en el manual incluiré dos ítems importantes como indicar el puesto de trabajo a gestionar, cual es el perfil de la persona a ocuparlo y el método instrumental que se empleó para evaluar si cuenta con experiencia suficiente a ocupar este puesto.

Para la asociación es de vital importancia contar con un MOF, debiendo cumplir con requerimientos ya establecidos de calidad, aumentando así mayor productividad en su gestión.



PLAN DE CONTINGENCIA

Versión Actual: 01

Elaborado por: Marivit Collahuazo Cunya

Autorizado por: Hubert Gil Panta.

Noviembre 2019.

	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión	01
		Fecha	Noviembre 2019
		Página 81 de 85	

I. Introducción

II. Aspectos Generales

2.1 Justificación

2.2 Objetivo General

2.3 Objetivos Específicos

2.4 Definición

2.5 Clasificaciones del Plan de Contingencia

2.6 Metodología

2.7 Alcance

2.8 Cobertura

2.9 Identificar Riesgos

2.10 Recomendaciones

I. Introducción

El plantear un plan de contingencia para el área de logística en la asociación Club Grau se definirá las actividades, procedimientos a desarrollarse en caso así lo faculte eliminando amenazas internas, con el fin de mejorar acciones en base propuestas.

El plan seguirá objetivos específicos en funciones, responsabilidad, organizar previas actividades, el informar acontecimientos precisos y oportunos en tanto a programación de actividades capacitadas.

El de ejecutar un plan estratégico es identificar los posibles riesgos a partir de un previo análisis, el cual se identifica factores amenazantes que puede repercutir en su vida útil.

Para cada actividad establecida se indica al personal responsable de ejecución, de tal manera la relación de autoridades competentes.

II. Aspectos Generales

2.1 Justificación

El manejo de un plan de contingencia es un conjunto de procedimientos ya estructurados para la continuidad de respuestas dadas, con la finalidad de atender el cumplimiento de necesidades, estableciendo un adecuado funcionamiento de un sistema y que a un largo plazo no cause efectos a todas las actividades que gestiona la asociación

2.2 Objetivo General

De manera preventiva verificar los posibles riesgos que puede repercutir en los procesos generando riesgos en las operaciones.

2.3 Objetivos Específicos

1. Identificar las prioridades de protección en caso de situaciones de emergencia
- .2.La asignación de responsabilidades y funciones a las personas involucradas en el plan de contingencia, limitando sus debida labor correspondiente y existiendo un adecuado control previo a su desempeño.
4. Proveer información de las actividades que en cierto modo podrían verse afectadas.

2.4 Definiciones

Contingencia: Es un evento que surge de manera inesperada y causa alteración en patrones normales de vida de una actividad y el funcionamiento de ambientes involucrados.

Amenaza: Es un factor de riesgo que está asociado con un fenómeno natural tecnológico produciendo efectos adversos en los bienes, personas y en el medio ambiente.

Vulnerabilidad: El significado de este término se entiende como una predisposición interna de un sujeto que puede sufrir daños colaterales de acciones externas.

Daño: Es la ocurrencia de un hecho inesperado que impacta en la ejecución de un trabajo en marcha.

2.5 Clasificación

1. Contingencia de origen: Esta contingencia se relaciona con la actividad humana, puede ser por causa accidental o intencional por el hombre.

2. Contingencia por falla técnica: Se relaciona con el cumplir de funciones por lo que se tomó el proyecto causado de una forma accidental por el inadecuado funcionamiento de equipos.

2.6 Metodología

1. Valorar todo el proceso que gestiona el área de logística con relación a cambios efectuados por prestar algún servicio.

2. Inspeccionar las actividades de mayor vulnerabilidad.

3. Identificar factores de riesgos.

2.7 Alcance

Preventivo: Permite el tomar decisiones sobre el diseño básico de toda actividad, minimizando errores de mayor coyuntura.

Estructural: El permitir la incorporación de obras de protección minimizando riesgos que podría afectar al proyecto.

2.8 Cobertura

Cobertura geográfica el plan de contingencia para la asociación Club Grau.

Cobertura social: Dirigida al personal de administración y logística.

2.9 Identificar Riesgos

Toda administración en su etapa de desarrollo deberá identificar riesgos de los cuales está expuesta la asociación Club Grau y por ello se establece procedimientos para el logro de objetivos.

Procedimientos: La identificación de inmuebles y equipos que están en manos del área de logística.

Riesgos: Una mala calidad y cantidad, dificultad para gestionar un correcto seguimiento.

2.10 Recomendación

1 .Se debe comunicar a la asamblea general de socios sobre el correcto desempeño de prestación de servicio garantizado a alquileres de ambientes, centros de recreación tanto deportivo y cultural, entre otros.

2. Dotar al personal con capacitaciones generalizadas a cumplir con sus labores (charlas de sensibilización).

3. El personal debe ceñirse a las instrucciones dadas y establecidas por la asociación.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Identificar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

1. El realizar el análisis de los resultados se determina que el Club Grau, es una asociación civil sin fines de lucro que desarrolla sus actividades en un plan de trabajo con la finalidad de mejorar su eficiencia institucional, le ha permitido identificar los principales riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de ciertas actividades como el manejo de fondos.

2. Cuenta con un área dedicada a la administración de sus recursos, la cual es supervisada y monitoreada por el administrador, cada cierto periodo se reúne con la junta general de socios para informales sobre la situación financiera y administrativa de la institución.

3. El club cuenta con ciertas herramientas de control interno como el organigrama y manual de funciones que le permiten establecer una segregación de funciones estructurada para su personal.

4. El control interno en el área contable se encuentra definido a través de las diferentes actividades de control que se realizan en esta área como conciliaciones bancarias, rendiciones de caja chica, reportes de efectivo disponible, la restricción de acceso a personal ajeno a esta área y la supervisión de esta área de manera continua.

5. Tras las reuniones que se ejecutan por parte administrativa es de informar a los socios sobre los acontecimientos que surgirá a futuro, el de implementar centros de recreación en beneficio a la institución; la parte contable informa a los socios sobre los fondos a utilizarse para remodelar ciertas aulas en desuso y los materiales a emplear siempre se considera según a la estructura de costos a darse ,por ello el Club Grau maneja una cuenta corriente de ingresos tras brindar servicios recreativos, deportivos y culturales.

6. Los bienes inmuebles que considera la institución no están en buenas condiciones se están implementando para su correcto uso, mientras tanto no existe mantenimiento preventivo de activos fijos; el área de logística revisa las instalaciones de construcción en curso, realiza un seguimiento mínimo de todo el proceso a efectuarse en el transcurso del día y para culminar se hace una mención de los procesos evaluativos a desarrollarse en mantenimiento preventivo de las piscinas.

7. Todo personal se encuentra registrado en planilla y cuenta con todos sus beneficios de acuerdo a ley, así mismo la institución no tiene establecido un plan de contingencia para ser frente a cualquier emergencia que puede presentar, incendios, durante las labores del personal.

Los Componentes de control interno para las oportunidades de mejora:

Un ambiente de control: La organización Club Grau Piura, no cuenta con un Manual de Procedimientos, es por ello que se propone la realización de un Manual de Procedimientos. La empresa Club Grau tiene diseñado su organigrama; pero no está definido las responsabilidades que deberá ejecutar el personal de cada área, por lo que se reforzará unas pautas en el manual de procedimiento para que el organigrama cumpla con lo establecido bajo cabalidad de responsabilidad.

No se otorga al personal reconocimiento o incentivo por el buen desempeño laboral que realiza en la organización.

Es necesario incorporar lineamientos para ejecutar el Reglamento Interno de la organización.

No se llega a realizar capacitaciones al personal con la finalidad de armonizar el buen clima laboral. Es esencial ejecutar el manejo de política de la organización.

Evaluación de riesgos: Los bienes inmuebles y activos fijos de la empresa, no están en buenas condiciones y tampoco se llega a tener una programación de mantenimientos a los equipos de aire acondicionado.

Actividades de control: Es necesario estructurar un esquema basado en los activos fijos donde especifica el día de su adquisición y así promediar en qué fecha puede surgir programación para su respectivo mantenimiento ya sea preventivo o correctivo (cambio de equipo). Esta data estará en un Excel donde menciona los 20 equipos de aire acondicionado con lo que cuenta la empresa; este inventario de activos se promedia llevarlo a un corto plazo de 4 meses. Se plantea una guía de instrucciones para que se incorpore en el Manual de Procedimientos y se cumpla con el correcto llenado de información en el Sistema Excel.

Información y comunicación: En el área de logística no se realiza ningún requerimiento para la remodelación de locales a alquilar para eventos externos, por ello establece incluir un formato de requerimiento dentro de los procesos de un Manual de Procedimientos.

Supervisión y monitoreo: No existe supervisión por parte del área de logística de los equipos que requieren mantenimiento o cambio.

Dentro del Manual es necesario plantear fechas de programación para los equipos que requieren mantenimiento, realizar inventario de las existencias. Implementar remodelación de ambientes que se considera en desuso.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

Componentes de Control Interno que se deberá aplicar en la Asociación Club Grau, Piura-2019.

El primer componente es un Ambiente de control, para la oportunidad de mejora es que no existe un manual de procedimientos en la Asociación Club Grau siendo la propuesta de mejora el diseño de un Manual de procedimiento que describe de una manera secuencial los pasos que se realiza para llevar a cabo una determinada actividad. El manual permitirá a la empresa dar a conocer al personal de todas las áreas, el planteamiento de sus objetivos, metas, procesos, responsabilidad y políticas institucionales, bajo este direccionamiento se uniformiza el trabajo, para que los colaboradores de la organización puedan desempeñarse sin ningún inconveniente, de tal manera facilita que los nuevos integrantes que se incorporen en la empresa sigan con el mismo esquema basado a la ejecución de objetivos previstos en un determinado proceso.

-Estructuración de un organigrama para las diferentes áreas el realizar un manual de procedimientos es esencial establecer un organigrama que defina las responsabilidades de cada área. El organigrama esta jerárquicamente estructurado por la alta dirección, lo cual se logra que cada colaborador vea cuáles son sus responsabilidades para la ejecución de sus actividades a realizar, esto gestiona mayor efectividad, eficiencia y mejora continua en todas las áreas.

-No se otorga reconocimientos al personal: Tras el cumplimiento del reglamento interno de la empresa Club Grau Piura, es eficientemente promover reconocimientos

de incentivos para todo su personal respecto al buen desempeño y responsabilidad que demuestran en sus labores.

-No se ejecuta capacitaciones a los colaboradores: En el reglamento interno de la empresa es fundamental incorporar como política, continuas capacitaciones al personal teniendo en cuenta la estructura de un buen control interno que garantiza mejorar afinidad al buen ambiente laboral.

El segundo componente es evaluación de riesgos, para la oportunidad de mejora es que los activos fijos deberán tener un cronograma de mantenimiento y como propuesta de mejora es establecer un plan de contingencia cuyo objetivo es plantear procedimientos donde indica las acciones que se debe seguir en determinados riesgos; así mismo lograr un control adecuado para el cumplimiento de normas y procedimientos enmarcados por la entidad.

El tercer componente es actividades de control, para la oportunidad de mejora es la actualización de Data para llevar un correcto registro; esto solucionara que el área de logística logre tener un control de los equipos que requieren mantenimiento a un corto plazo por lo que se determina que no existe registro de información referente a los equipos de aire acondicionado, el cual no se tiene aproximado la cantidad de equipos que requiere un correcto mantenimiento.

Se establece incorporar una guía en el manual de procedimientos para ingresar información al sistema SAP de los equipos que presentan defectos y así poder evitar que la data se encuentre desactualizada.

El cuarto componente información y comunicación: El área de logística no realiza ningún requerimiento para remodelación de locales y como propuesta de mejora es fundamental incluir formatos de requerimientos que ayudara a los procesos continuos,

con la finalidad de que locales sean remodelados beneficiando a la institución en cuanto a ingresos a un corto plazo.

El último componente es supervisión y monitoreo la falta de supervisión en los equipos de aire acondicionados, en el manual de procedimiento es necesario incluir un cronograma de supervisión y monitoreo de ciertos equipos, con el fin de llevar un control de ingreso y egreso de activos fijos.

1. En base a los resultados que se obtuvieron es fundamental que el Club Grau, debe tener consignado un documento en físico o presenciarlo de manera virtual el esquema de toda actividad social, cultural y deportiva a desarrollarse como base de propuesta de mejora deberá regir un flujograma de las diferentes actividades que plantea el Club considerando al cumplimiento de sus objetivos estratégicamente basado en lineamientos protocolares.

2. Se determina que una persona cuya función sea el de recepción de ingresos en efectivo o cheques deberá registrar dicho montos a un sistema computarizado con la finalidad de que el dinero no sea manipulado para otros fines económicos, dejando constancia bajo declaración jurada el haber recibido ingresos proyectados en base a la calidad que brinda el Club Grau.

3. Cabe señalar que la organización cuenta con un fondo Mortuorio con el fin de auxilio ante el fallecimiento de un asociado, esto se planteó en las asambleas generales extraordinarias que gestiona la parte administrativa de la organización a convocar a todos los miembros alternos del Club.

4. Es necesario considerar que los bienes que requieren de mantenimiento preventivos o correctivos sean los equipos de aire acondicionados con los que cuenta el Club, por ello deberá estimar cierto de periodo de vida útil para generar y presentar la orden del presupuesto en base valorización que en su mayoría se estima a varios rasgos en función a lo presupuestario.

5. Cuando se lleva a cabo las asambleas generales ordinarias se realiza dos veces al año, siendo la primera de ellas en el mes de Marzo y de Septiembre de cada año los puntos a tratar es el informe de la situación administrativa y legal de la asociación luego el aprobar el balance anual, el reflejo del presupuesto ejecutado y para el nuevo ejercicio; temas en relación con despacho y pedidos.

6. Tras la normativa del plan de trabajo se permitirá contar con un presupuesto real que conlleve a la prestación eficiente y oportuna para el bienestar de los asociados, brindándoles de manera justa, equitativa y racional; que a la vez nos permita sustentar el valor de la cuota ordinaria como el uso de los recursos económicos, de tal forma lograr una real y efectiva captación de la cuota ordinaria, buscando la eficiencia de cumplimiento con las labores de operación y mantenimiento, propias del Club Grau.

7. Se deberá gestionar una debida participación de los asociados en general en los planes de operación, mantenimiento y conservación de la infraestructura de las instalaciones del Club Grau.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

1. En la asociación Club Grau el responsable del área contable deberá designar un miembro de ellos para efectuar conciliaciones bancarias y arqueos de caja en cualquier momento y de esta manera podemos determinar una solución positiva para la empresa por ello la persona idónea para el puesto de trabajo debe tener el perfil de técnico en ciencias contables, administrativas y financieras.

2. El administrador de la asociación Club Grau es el indicado de cumplir con la función de realizar depósitos de dinero que ingresa diariamente en la institución, esto evitara que exista de falcos de dinero o conflictos de interés.

3. En materia de resultados al buen papel de funciones que debe seguir el personal de logística será en base a sistemas computarizados que llenen formatos de la vida útil de los equipos que tiene como activo la entidad de tal manera de verificar el tiempo estimado de mantenimientos preventivos o correctivos de los equipos de aires acondicionados.

4. Todos los miembros del área de logística deberá proveer que ambientes están en correcto funcionamiento para ser alquilados a terceros y de ser así el encargado debe gestionar el presupuesto que requiere para la remodelación de ambientes que en su momento se cotiza para eventos particulares o reuniones de materia externa.

5. Según los datos reflejados en el reporte de análisis del área de recursos humanos deberá plantear mecanismos focalizados a capacitaciones dirigidas a todos los trabajadores para contar con un rendimiento óptimo en sus funciones y por ello es necesario otorgar un incentivo por su buen desempeño laboral.

VI. Conclusiones

6.1 Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Identificar las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

Se concluye que la institución Club Grau, es una institución seria y formal que busca plantear un manual de procedimiento basado en normativa, mejorando la eficiencia institucional de todos los asociados tomando en cuenta lo siguiente:

1. El Club Grau, no cuenta con un documento físico o de manera digital que permita proyectar las actividades a desarrollar y que sea la base para el cumplimiento de objetivos estratégicos y sociales. Por ello el documento del Plan de Trabajo permitirá contar con un presupuesto real que conlleve a la prestación eficiente y oportuna para con nuestros asociados.

2. Se concluye que el personal de logística no tiene un orden cronológico de los activos que requieren pronto mantenimiento sin duda alguna estos equipos son de aires acondicionados en su mayoría la empresa estima un presupuesto por los 30 equipos pero a partir de dos meses solicitan cotizaciones a empresas de servicios como una de ellas a la empresa Terraclima EIRL quienes les brinda mejor alcance posible al correcto mantenimiento de sus equipos.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del sistema de control interno que mejore las posibilidades de la Asociación Club Grau, Piura -2019.

1. Para el manejo de un correcto control interno en las instancias de la institución Club Grau, es necesario tener presente los lineamientos de la normatividad que se plantea cada cierto periodo, todo procedimiento dado se debe acatar sin excepción alguna de la parte directiva del personal asociado, teniendo en claro estas normas se lograra obtener buenos resultados en base al bienestar del Club Grau implementando su infraestructura, el poder adquisitivos de activos fijos entre otros aspectos relevantes.
2. En base a la supervisión gestionada por el área administrativa es sin duda alguna monitorear el desempeño laboral que ejerce el subordinado que forma parte de la institución sin que este incurra en errores; el llevar un control interno en las diferentes áreas ayudara que la parte contable realice correctamente su trabajo e informando a gerencia de los movimientos reales de los fondos monetarios.

6.1.3. Según objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del sistema de control interno que mejore las posibilidades del Club Grau, en el año 2019.

Para lograr la propuesta establecida en este plan de trabajo, se requiere de compromiso, iniciativa, voluntad y convicción de cambio, cada uno de los que conforman esta importante institución y así unidos enfrentar los retos del presente, dejando un futuro promisorio a los asociados y familiares.

Con respecto al Perfil de la institución:

1. Es necesario evaluar el desempeño de todo el personal administrativo y obrero del Club Grau y establecer el desarrollo de buenas relaciones interinstitucionales con instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.

Con respecto al área administrativa:

1. El mantener un elevado nivel de fortalecimiento de estructura orgánica, principalmente con respecto a las relaciones eficientes con los Asociados, Directivos y Trabajadores de nuestras diferentes áreas u oficinas de la institución conformada por 47 miembros.

2. Tras la aplicación de procedimientos ágiles y dinámicos a través de las herramientas bancarias que permita el cobro de la Cuota Ordinaria, de manera puntual, en concordancia con el Estatuto y Reglamento, que ayudarán al asociado a no preocuparse por el no pago, estas nuevas herramientas que se está utilizando como es el pago a través del débito automático, pago a través de la Banca, a través del Internet y también en las oficinas de estas instituciones como un servicio adicional.

5. Para el cumplimiento de normas internas es necesario aplicar un manual de Procedimientos tanto organizacional como de funciones por lo consiguiente es:

-Ejecutar y controlar las actividades relacionado a la conservación de la infraestructura y bienes materiales, gestión de personal, mantenimiento y limpieza, monitoreo y seguridad en la asociación.

-Atender al usuario sobre los requerimientos de materiales, suministros y herramientas para los trabajos que se programen de acuerdo a las solicitudes autorizadas por los responsables.

Con respecto al área contable de la institución:

1. Propiciar la capacitación de los directivos y trabajadores, sobre aspectos que tengan relación directa con el Objeto Social y de las principales funciones, viendo dicha capacitación como una inversión favorable para la Institución.

2. Propiciar un manejo estricto sobre los recursos económicos del Club Grau, verificando el cumplimiento de las metas establecidas en el presente Plan de Trabajo, y la oportuna presentación de información económica financiera para la toma de decisiones.

3. Ejecutar el oportuno y correcto registro de las operaciones de materia contable y el pago oportuno y correcto de las obligaciones de la asociación en materia tributaria y otros tipos de responsabilidades.

4. La parte contable deberá administrar el fondo de caja chica para los gastos de mantenimiento.

Respecto al área de Logística:

1. Decisiva participación de los asociados en general en los planes de operación, mantenimiento y conservación de la infraestructura e instalaciones del Club Grau.
2. Establecer mecanismos de monitoreo de las prestaciones brindadas a los asociados y familiares, para que ayuden a mejorar los servicios ofrecidos.
3. Supervisión del cumplimiento de las propuestas y recomendaciones establecidas por auditoría de ejercicios anteriores, verificando principalmente el cumplimiento de nuestro presupuesto.
4. Velar por el desarrollo y funcionamiento de los servicios de sauna, billar y salones para los eventos en particular con el fin de coordinar la atención al asociado; también mantener en constante supervisión de los equipos de aires acondicionados que cada tres meses se deberá realizar una muestra de equipos que requieren mantenimiento preventivo o correctivo para no exceder el presupuesto que se estima para estos trabajos en cada periodo.
5. Supervisar e informar de los trabajos de reparaciones o mantenimiento que realizan los proveedores de servicio el cual se deberá informar de inmediato al jefe de evaluación de costo de materiales por el servicio interno de mantenimiento programado.

Aspectos Complementarios

Referencias Bibliográficas

Acosta, C. (2016). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira-Sullana 2016.* Tomado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/571/CON-ACOCAS15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Álvarez Torres, M. (2018). *Manuales de políticas y procedimientos.* Mexico: Panorama Editorial S.A obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YnhdFdUDnVIC&oi=fnd&pg=PA8&dq=definici%C3%B3n+de+manuales&ots=jWaCOqOVOT&sig=g8PR53zb4SXZ4CgNUdMgZsvNBE8#V=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20manuales&f=false>.

Crisolo, A. & León, S. (2017). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización del Club Central Trujillo, de la ciudad de Trujillo en el año 2017, Tomado de:* http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO_ANA_CONTROL_INTERNO_EFECTO.pdf.

COSO (2016). *"Control Interno - Marco Integrado". Disponible en* http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2016_resumen_ejecutivo.pdf

Delgadol, L. (2017). *"Revisión del Control Interno en la Asociación Mutual de Argentina - Buenos Aires, año 2017.* Tomado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16484/1/Revisi%C3%B3n%20del%20Control%20Interno%20en%20el%20Colegio%20Rep%C3%ABlica%20de%20Francia%20.pdf>

Laski, J. P. (2018, Diciembre). *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo coso y sus alcances en américa latina.* [Versión electrónica]. *Gestión y Estrategia*, pp. A1, A4. Recuperado de:
<http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4954/El-control-interno-comoestrategia-de-aprendizaje-organizacional-el-modelo-de-COSO-y-sus-alcances-enAmerica-Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lugo, D., citado por Laski, J. P. (2018, Diciembre). *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo coso y sus alcances en américa latina.* [Versión electrónica]. *Gestión y Estrategia*, pp.11 A1, A4. Recuperado de:
<http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4954/El-control-interno-comoestrategia-de-aprendizaje-organizacional-el-modelo-de-COSO-y-sus-alcances-enAmerica-Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley N° 27785 *Ley Orgánica del Sistema de Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.*

Ley N° 28716 (2017) *Ley de Control Interno de las entidades del estado.*
Disponible en:
http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf

Limay, L., & Vásquez, F. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Entidades Sin Fines de Lucro del Perú. Trujillo: In Crescendo: Ciencias Contables y Administrativas.*

Namay, M. (2016). *Los Mecanismos de Control Interno Administrativo de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular Estatales de la Ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión en el Año 2016.* Tomado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2302/resultados_de_gestion_%20instituciones_educativas_namay_espinoza_marisol_manuca.pdf

Ortiz Ibáñez, L.O. (Junio de 2017). *Manual de procesos y procedimientos: bases estratégicas y organizacionales tomo I* Obtenido de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/manual%20de%20procesos%20y%20procedimientos.pdf>.

Peñañiel F & Claudia Nataly. (2018) *Implementación del sistema de control interno en el Club de Leones Oak Brooks. De la ciudad de Llinois Estados Unidos en el año 2018.* disponible en: <http://repositorio,utc.edu.ec/handle/27000/985>.

Pineda, T.(2018) *Implementación de Procedimientos de Control Interno, en el Registro Y Medición de los Activos Fijos del Colegio Fiscal Vespertino “Dr. Luis Felipe Borja Pérez” de la Ciudad de Guayaquil en el periodo 2018.*

Disponible en:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1884/1/Manejo%20Adecuado%20de%20los%20Procedimientos%20de%20Control%20Interno%2C%20en%20el%20Registro%20y%20Medici%C3%B3n%20de%20los%20Activos%20Fijos%20del%20Colegio%20Fiscal%20Vespertino%20Dr.%20Luis%20Felipe%20Borja%20P%C3%A9rez%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil..pdf>.

Ramón Rhffner, Jeri Gloria (2018). *El control interno en las empresas Privadas,* Disponible en

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayo/2018/segundo/a08.pdf>

RAMIREZ CASCO, a., RAMIREZ GARRIDO, R., & CALDERON MORAN, E. V. (2017). *LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL.ECUADOR.*

Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.

Rodríguez Valencia. (2018) *Como elaborar y usar los manuales Administrativos – Cuarta Edicion.* Mexico: cengage Learning Editores S. A Obtenido de:

https://www.Academia.edu/18650438/Como_elaborar_manuales_Administrativos_Rodríguez_Valencia.

Ríos Ramos, F. (19 Enero de 2017). *El manual de procesos (Mapro): para combatir las ineficiencias y la falta de coordinación .* Obtenido de:

[http://blog.pucp.edu.pe /blog/perfil/2011/01/19/el manual-de-procesos-mapro-una-ayuda-poderosa-para_combatir_las_ineficiencias_y_las_faltas_de-coordinaci3n/](http://blog.pucp.edu.pe /blog/perfil/2011/01/19/el_manual-de-procesos-mapro-una-ayuda-poderosa-para_combatir_las_ineficiencias_y_las_faltas_de-coordinaci3n/).

Vivanco Vergara, M.E. (2017).*Los manuales de procedimientos como herramientas de Control Interno en una organizaci3n. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 248.* Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>.

Anexos

Anexo 1

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”



SEÑOR: HENRY HUBER GIL PANTA

**SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR
ENCUESTA**

Yo Marivit Collahuazo Cunya, identificada con DNI N°75707818. Domiciliada en el AA.HH Jesús de Nazaret Mz G lote 28 – Veintiséis de Octubre – Piura. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: **Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno en la Asociación Club Grau Piura – 2019.** La cual usted dignamente dirige, solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta en las diferentes áreas de la empresa. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi petición.

Piura 28 de Septiembre del 2019

Marivit Collahuazo Cunya

DNI N°:75707818

Anexo 2



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

Piura 25 Octubre 2019

ATENCION:

SRTA: MARIVIT COLLAHUAZO CUNYA

DNI N°75707818

PRESENTE:

Sirva la presente para saludarla en nombre del Club Grau, identificada con RUC: 20115889720 y con domicilio AV. Los Cocos Nro.120 Urb. CLUB GRAU Piura, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada con fecha 28 de Septiembre del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su proyecto de tesis que tiene como nombre: **Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno en la Asociación Club Grau Piura – 2019.**”

Se le informa que ha sido aceptada su solicitud

Sin otro particular.



CLUB GRAU
CPC. Henry Huber G. Panta
ADMINISTRADOR (S)

Av. Los Cocos 120 Urb. Club Grau - Piura
Telefax: (073) 30-9930 | clubgraupiura@yahoo.es | www.club-grau.org

Anexo 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor empresario

El objetivo de esta encuesta tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de mi investigación titulada: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA ASOCIACION CLUB GRAU, PIURA – 2019.**

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador: Marivit Collahuazo Cunya

Fecha: 28/09/2019

Instrucciones:

Marque con una “X” la respuesta que considere corresponde correcta.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
	Perfil de la Empresa		
1	¿Cuántos años lleva de actividad comercial? a) De 1 a 3 años b) De 4 a 7 años c) De 8 a 12 años d) 120 años a mas		
2	¿A qué régimen tributario pertenece? a) Régimen general b) Régimen especial de impuesto a la renta c) Nuevo Régimen Único Simplificado d) Régimen MYPE Tributario		

3	¿Cuántos trabajadores laboran en la institución Club Grau? a) 1 a 5 Personas b) 6 a 11 Personas c) 12 a más		
Área Administrativa			
4	¿Cuántos trabajadores laboran en esta área? a) 1 a 5 Personas b) 6 a 11 Personas c) 12 a mas		
5	¿Quién supervisa las labores de esta área? A) Gerente b) Administrador C) Ambos		
6	¿Cuenta la empresa con un organigrama?		
7	¿Tiene establecido un manual de funciones?		
8	¿Tiene establecido un manual de procedimiento para todo el personal?		
9	¿Este manual esta normado de acuerdo a las necesidades del Club Grau?		
10	¿Estas normas tienen un sustento legal?		
11	¿Existe un procedimiento establecido para crear o implementar las normas?		
12	¿Tiene un área específica para la recepción y aforo documentario?		
13	¿Quién toma las decisiones más importantes sobre la administración del Club Grau? a) Administrador b) Gerente c) Otro especificar		
Área Contable			
14	¿Cuántas personas laboran en el área contable? a) 1 - 3 Personas b) 4 - 7 Personas c) 8 a mas		
15	¿Realizan conciliaciones bancarias?		
16	¿El área de caja chica reporta oportunamente sus rendiciones al área contable?		
17	¿Se realiza semanalmente un reporte del efectivo disponible que está en caja chica?		
18	¿Se restringe el ingreso de personal que factiblemente pertenece a otra área que no es caja chica?		

19	¿Quien supervisa la administración y gastos de este fondo? a) Contador b) Administrador c)Asistente		
20	¿Los materiales utilizados para la recreación de los socios son utilizados según la estructura de costos?		
21	¿Se informa de manera continua a los socios sobre los ingresos monetarios que tiene el Club Grau?		
22	¿El sistema contable brinda información oportuna sobre la situación financiera del Club Grau?		
23	¿Todo el personal que labora en esta área se encuentra registrado en planilla?		
24	¿Tiene el Club Grau una cuenta corriente para el manejo de fondos monetarios?		
Area de Logistica			
25	¿Los bienes inmuebles que tiene el Club Grau están en condiciones para tener un buen funcionamiento?		
26	¿Los activos fijos tienen una programación de mantenimiento establecido?		
27	¿La ampliación y construcción de más ambientes de recreación de valor significativo es supervisado por el área de logística?		
28	¿Existe un programa de mantenimiento para los centros recreativos, las piscinas?		
29	¿Cuándo se realiza un requerimiento para la remodelación de los locales a alquilar para eventos es recepcionado de manera inmediata?		
30	¿Cuenta la institución con cámaras en todos los ambientes?		
Área de Recursos Humanos			
31	¿El personal que labora en el Club Grau está registrado en planilla?		
32	¿El personal en planilla cuenta con todos sus beneficios de acuerdo a ley?		
33	¿El personal está contento con el pago remunerativo que se le brinda?		
34	¿Se efectúa plan de contingencia para siniestros que pueden surgir en el periodo de realización de las distintas actividades?		
35.	¿Se otorga reconocimiento al personal por su buen desempeño laboral?		
36	¿Cada trabajador se le entrega algún documento donde menciona todas sus funciones?		
37	¿La institución brinda al trabajador los beneficios que por materia legal le corresponde siendo trabajador?		
38	¿La institución se preocupa por el cuidado del Medio Ambiente?		

Gracias por su valiosa colaboración a la investigación.

Grafico 1: ¿Cuántos años lleva de actividad comercial?

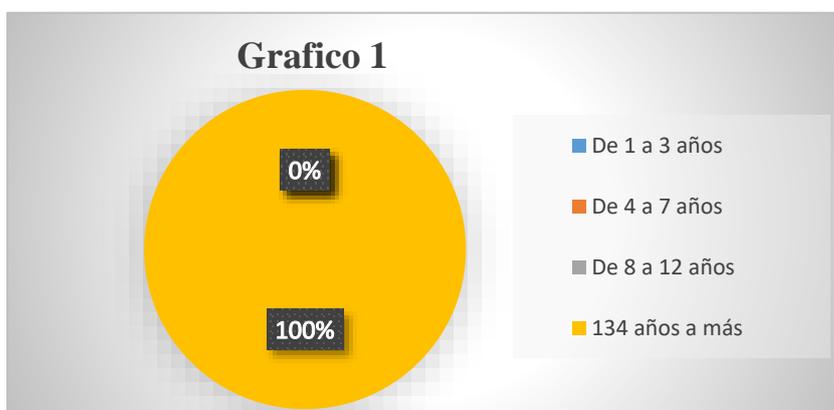


Grafico 2: ¿A qué régimen tributario pertenece?

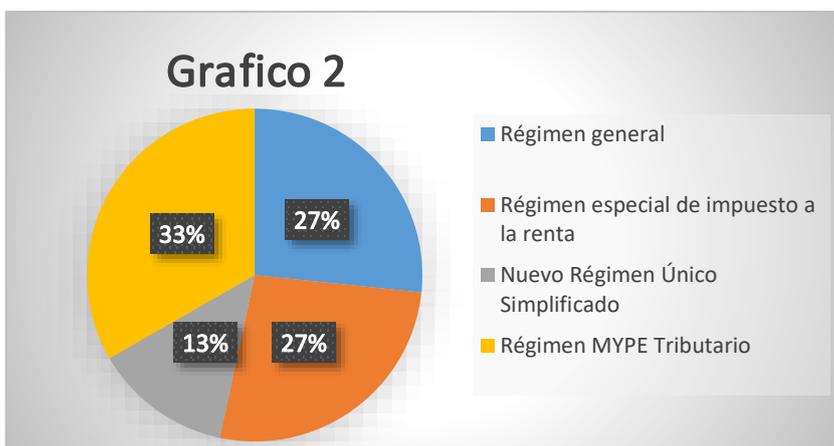


Grafico 3: ¿Cuántos trabajadores laboran en la asociación Club Grau?

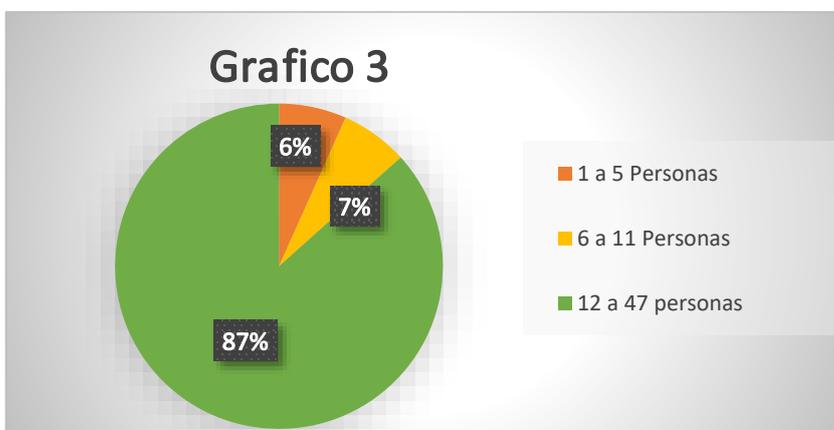


Grafico 4: ¿Cuántos trabajadores laboran en esta área?

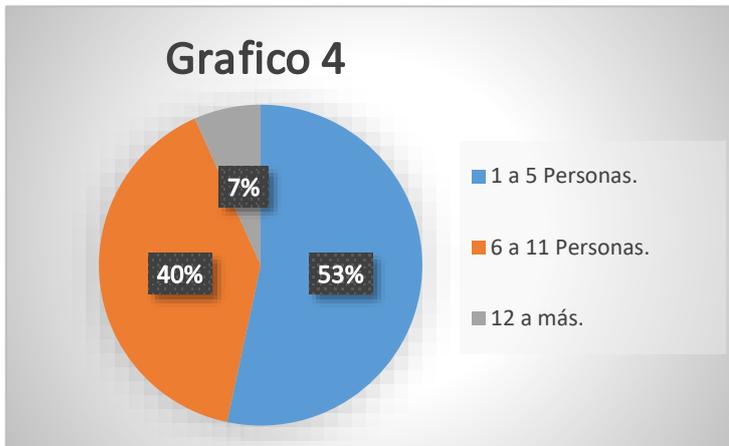


Grafico 5: ¿Quién supervisa las labores de esta área?

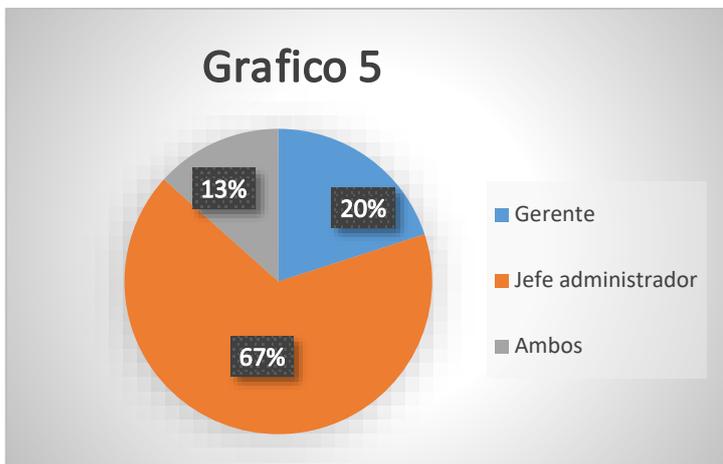


Grafico 6: ¿Cuenta la asociación con un organigrama?



Grafico 7: ¿Tiene establecido un manual de funciones?



Grafico 8: ¿Tiene establecido un manual de procedimiento para todo el personal?



Grafico 9: ¿Este manual esta normado de acuerdo a las necesidades del Club Grau?



Grafico 10: ¿Estas normas tienen un sustento legal?



Grafico 11: ¿Existe un procedimiento establecido para crear o implementar las normas?



Grafico 12: ¿Tiene un área específica para la recepción y aforo documentario?



Grafico 13: ¿Quién toma las decisiones más importantes sobre la administración del Club Grau?

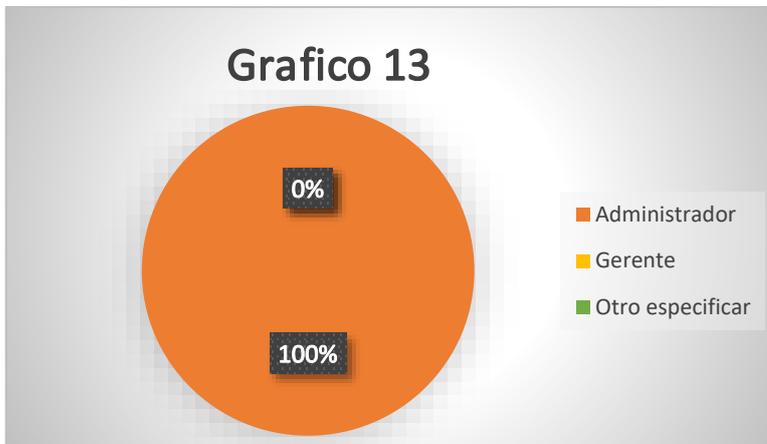


Grafico 14: ¿Cuántas personas laboran en el área contable?

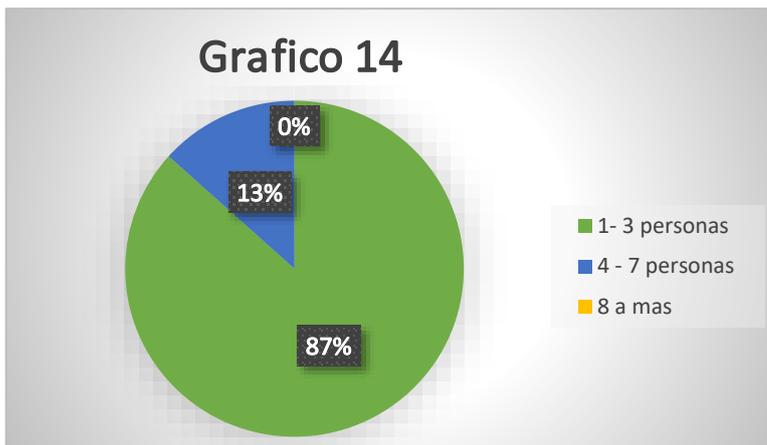


Grafico 15: ¿Realizan conciliaciones bancarias?



Grafico 16: ¿El área de caja chica reporta oportunamente sus rendiciones al área contable?



Grafico 17: ¿Se realiza semanalmente un reporte del efectivo disponible que está en caja chica?



Grafico 18: ¿Se restringe el ingreso de personal que factiblemente pertenece a otra área que no es caja chica?



Grafico 19: ¿Quien supervisa la administración y gastos de este fondo?



Grafico 20: ¿Los materiales utilizados para la recreación de los socios son utilizados según la estructura de costos?



Grafico 21: ¿Se informa de manera continua a los socios sobre los ingresos monetarios que tiene el Club Grau?



Grafico 22: ¿El sistema contable brinda información oportuna sobre la situación financiera del Club Grau?



Grafico 23: ¿Todo el personal que labora en esta área se encuentra registrado en planilla?



Grafico 24: ¿Tiene el Club Grau una cuenta corriente para el manejo de fondos monetarios?



Grafico 25: ¿Los bienes inmuebles que tiene el Club Grau están en condiciones para tener un buen funcionamiento?



Grafico 26: ¿Los activos fijos tienen una programación de mantenimiento establecido?



Grafico 27: ¿La ampliación y construcción de más ambientes de recreación de valor significativo es supervisado por el área de logística?



Grafico 28: ¿Existe un programa de mantenimiento para los centros recreativos, las piscinas?



Grafico 29: ¿Cuándo se realiza un requerimiento para la remodelación de los locales a alquilar para eventos es recepcionado de manera inmediata?



Grafico 30: ¿Cuenta la institución con cámaras en todos los ambientes?



Grafico 31: ¿El personal que labora en el Club Grau está registrado en planilla?



Grafico 32: ¿El personal en planilla cuenta con todos sus beneficios de acuerdo a ley?



Grafico 33: ¿El personal está contento con el pago remunerativo que se le brinda?

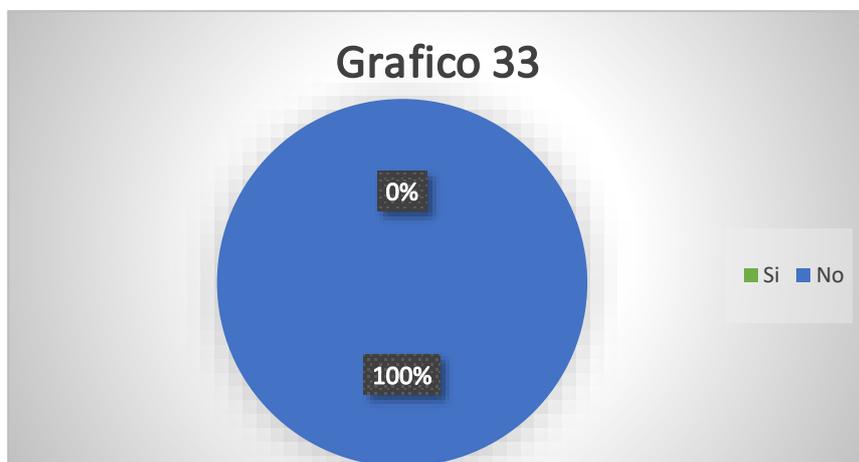


Grafico 34: ¿Se efectúa plan de contingencia para siniestros que pueden surgir en el periodo de realización de las distintas actividades?

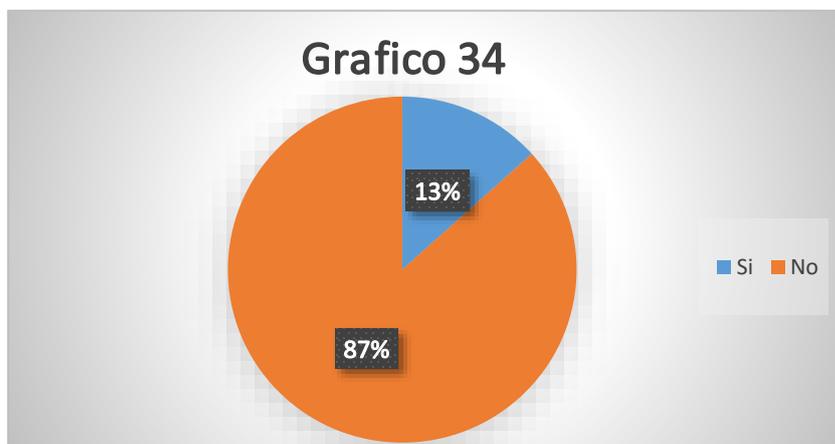


Grafico 35: ¿Se otorga reconocimiento al personal por su buen desempeño laboral?



Grafico 36: ¿Cada trabajador se le entrega algún documento donde menciona todas sus funciones?



Grafico 37: ¿La institución brinda al trabajador los beneficios que por materia legal le corresponde siendo trabajador?



Grafico 38: ¿La institución se preocupa por el cuidado del Medio Ambiente?



Anexo 4

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado(*)							X									
8	Recolección de datos								X								
9	Presentación de resultados								X								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X	X						
11	Redacción del informe Preliminar											X	X				
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
14	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación.														X		
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
16	Redacción de artículo científico																X