



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE CALIDAD
PARA LA TOMA DE DECISIONES Y SUS EFECTOS EN LA
GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, 2018.**

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

AUTORA:

FIGURELA NELIDA CEFRIAN PEÑAFIEL

ASESOR:

DR. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

**AYACUCHO – PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE CALIDAD
PARA LA TOMA DE DECISIONES Y SUS EFECTOS EN LA
GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, 2018.**

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

AUTORA:

FIGURELA NELIDA CEFRIAN PEÑAFIEL

ASESOR:

DR. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

**AYACUCHO – PERÚ
2019**

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. CPC. SIXTO SUSANO PRETEL ESLAVA

Presidente

Mgtr. CPC. ANTONIO ROCHA SEGURA

Miembro

Mgtr. CPC. MANUEL JESÚS GARCÍA AMAYA

Miembro

Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía a mayor bien, por haberme dado fuerza y valor para salir de mis necesidades y dificultades, y por brindarme salud para lograr mis objetivos, asimismo agradecer de su infinita bondad y amor diario y permitir llegar hasta este punto.

Gracias a mis padres que fueron mis mayores promotores durante la vida Universitaria, deseando y anhelando en todo momento lo mejor para mi vida a través de su apoyo moral y económico, sus consejos sabios son guía para seguir creciendo.

Agradecer a mi asesor Dr. Fredy Llanccce Atao, por brindarme su apoyo, por compartir sus conocimientos, sus orientaciones, su motivación y su tiempo fue fundamental que hicieron posible llevar a cabo el trabajo de investigación.

A mis profesores, gracias por su tiempo y por el conocimiento que me brindaron a lo largo del desarrollo de mi formación profesional para ser un exitoso en el futuro, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

DEDICATORIA

Dedico a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Sebastián y Antonia, que me han dado la existencia, por demostrarme siempre su apoyo y afecto incondicional en todo momento, por sus consejos, comprensión, amor, por haberme inculcado los valores, respeto, puntualidad.

A mi hija Estrella por ser mi motivación más grande, la causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito, dedico a ella cada esfuerzo que realice en la construcción de mi vida.

A la memoria de mi esposo Carlos por haber formado una parte muy importante de mi vida, por su apoyo y ánimo incondicional que me ha brindado día a día con el desarrollo de esta investigación que fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, gracias por haber cuidado de mí y compartido mi vida, lo seguirás haciendo desde allá arriba.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión en las empresas comercializadores de combustibles en el Distrito de Ayacucho, 2018. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental, la técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta y el cuestionario de 15 preguntas vinculadas a la investigación las que fueron aplicados a los gerentes, dueños y trabajadores de la empresa en estudio, en donde se llegó a los siguientes resultados: De acuerdo a las encuestas realizadas el 82% señalaron que el control interno de calidad es muy importante para su gestión administrativa, el 88% consideran importante para la gestión financiera así como para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, además les permitirá tener un mejor manejo de la información financiera y contable que se obtiene con un buen control. Un 71% de los encuestados consideran que la información financiera que brinda el control interno contribuye en la toma de decisiones, asimismo el 65% opinan el control interno de calidad incide en la toma de decisiones, el 94% consideran necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión, asimismo las empresas de estudio en un 59% están de acuerdo con la implementación de un sistema del control interno de calidad para los procesos contables, administrativos y financieros para su desempeño adecuado y la consecución de sus objetivos.

Palabras clave: Control interno, gestión empresarial, decisión

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Determine the importance of internal quality control for decision making and its effects on the management of fuel commercialization companies in the District of Ayacucho, 2018. The methodology used in the investigation was of a quantitative, descriptive and non-experimental design, the technique used for the collection of information was the survey and questionnaire of 15 questions related to the research that were applied to the managers, owners and workers of the company under study, where the following results were achieved: According to the surveys carried out, 82% indicated that internal quality control is very important for their administrative management, 88% consider it important for financial management as well as for the fulfillment of the goals and objectives established, will also allow them to have a better management of financial information and accounting that you get with good control. 71% of respondents believe that the financial information provided by internal control contributes to decision-making, 65% think that internal quality control affects decision-making, 94% consider it necessary to have timely information and reliable for a decision making, also the study companies in 59% are in agreement with the implementation of a system of internal quality control for the accounting, administrative and financial processes for its proper performance and the achievement of its objectives.

Keywords: Internal control, business management, decision

Contenido

Título de la tesis (carátula)	
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Hgradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de cuadros y gráficos.....	x
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	20
2.1.3 Regionales.....	26
2.1.4 Locales.....	29
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Teorías del control interno.....	29
2.2.2 Teoría de la gestión.....	50
2.3 Marco conceptual.....	63
2.3.1. Definiciones de control interno.....	63
2.3.2 Definiciones de empresa.....	65
III. Hipótesis.....	65
IV. Metodología.....	65
4.1 Diseño de la investigación.....	65
4.2 Población y muestra.....	66
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	66
4.4 Técnicas e instrumentos.....	71

4.5 Plan de análisis.....	71
4.6 Matriz de consistencia.....	72
4.7 Principios éticos.....	73
V. Resultados y análisis de resultados.....	74
5.1 resultados.....	74
5.2 Análisis de resultados.....	89
VI. Conclusiones.....	92
Aspectos complementarios.....	94
Aeferencias bibliográficas.....	94
Anexos.....	99

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Índice de Cuadros

Cuadro 1: ¿Usted considera que el control interno de calidad es importante en la gestión administrativa en las empresas comercializadoras de combustible?	74
Cuadro 2: ¿Considera usted importante un control interno de calidad en la gestión financiera de su empresa?.....	75
Cuadro 3: ¿Usted considera que un adecuado control interno sea importante para el cumplimiento de las metas y objetivos en las empresas comercializadoras de combustibles?	75
Cuadro 4: ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa un mejor manejo de la información financiera y contable?.....	77

Cuadro 5: ¿Cree usted que el Control Interno de calidad beneficiaría a las empresas comercializadoras de combustibles?.....	78
Cuadro 6: ¿Cree Ud., que es necesario la información financiera que brinda el control interno para la toma de decisiones en su empresa?.....	79
Cuadro 7: ¿Para Usted el control interno de calidad incide en la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de combustibles?	80
Cuadro 8: ¿Para Usted un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos?.....	81
Cuadro 9: ¿Cree que es necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión en su empresa?:	82
Cuadro 10: ¿Cuál es la apreciación con respecto al funcionamiento administrativo de la empresa para la toma de decisiones?.....	83
Cuadro 11: ¿Dispone manuales o controles implementados para los procesos en las áreas de la empresa?.....	84
Cuadro 12: ¿Quiénes ejercen o se encargan del Control Interno en las empresas comercializadoras de combustible.....	85
Cuadro 13: ¿Cómo es la comunicación entre empleados, directivos y trabajadores dentro de la empresa?.....	86
Cuadro 14 : ¿Usted está de acuerdo con la implementación de un sistema del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho?. .	87
Cuadro 15: ¿Cree que es necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles?.....	88

Índice de Gráficos

Gráfico 1: ¿Usted considera que el control interno de calidad es importante en la gestión administrativa en las empresas comercializadoras de combustible?:	74
Gráfico 2: ¿Considera usted importante un control interno de calidad en la gestión financiera de su empresa?	75
Gráfico 3:¿Usted considera que un adecuado control interno sea importante para el cumplimiento de las metas y objetivos en las empresas comercializadoras de combustibles?	76
Gráfico 4: ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa un mejor manejo de la información financiera y contable?	77

Gráfico 5:¿Cree usted que el Control Interno de calidad beneficiaria a las empresas comercializadoras de combustibles?	78
Gráfico 6: ¿Cree Ud., que es necesario la información financiera que brinda el control interno para la toma de decisiones en su empresa?	79
Gráfico 7: ¿Para Usted el control interno de calidad incide en la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de combustibles?	80
Gráfico 8: ¿Para Usted un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos?	81
Gráfico 9: ¿Cree que es necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión en su empresa?.....	82
Gráfico 10:¿Cuál es la apreciación con respecto al funcionamiento administrativo de la empresa para la toma de decisiones?	83
Gráfico 11: ..¿Dispone manuales o controles implementados para los procesos en las áreas de la empresa?	84
Gráfico 12:¿Quiénes ejercen o se encargan del Control Interno en las empresas comercializadoras de combustible Gerentes	85
Gráfico 13: ¿Cómo es la comunicación entre los empleados, directivos y trabajadores dentro de la Empresa?:	86
Gráfico 14: ¿Usted está de acuerdo con la implementación de un sistema del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho? .	87
Gráfico 15: ¿Cree que es necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles?.....	88

I. INTRODUCCIÓN

En la Unión Europea un referencial importante en materia de control interno (en función de la importancia y especificidad del sector) es la reglamentación a partir del Comité de Supervisión Basilea en que refuerza la importancia del control interno en el gobierno del sector financiero. En 1998 emanó un documento, estructura de un sistema de control interno, lo cual sirvió de base para un otro documento, publicado en 2003, buenas-prácticas para la supervisión y gestión del riesgo operacional. El documento, Sound Practices for the Management and Supervision of Operational Risk, presenta diez principios divididos en cuatro prácticas, nombradamente: desarrollo de un ambiente apropiado para la gestión del riesgo, con identificación, evaluación, supervisión y control/minimización del riesgo. Por otro lado establece que el Comité de auditoría recibe los informes de los auditores internos y externos, se asegura que se toman las medidas correctoras adecuadas ante cualquier debilidad de control interno e incumplimiento de normas internas y las externas (**Tamborino, s.f.**).

En América Latina, El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implemente controles internos disminuirá la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, por ello se debe desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización que permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad (**Servin, 2018**).

En México a finales del siglo XIX se demostró la importancia del control sobre la gestión de los negocios y que éste se había quedado rezagado frente a un acelerado proceso de la

producción. Consideran que el sistema de control interno es una herramienta viable y aceptada para certificar a pequeños productores en los países en desarrollo en todo el. Este sistema se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y/o alcanza los objetivos que persigue ésta, y los cuales, en gran parte están basados en estándares establecidos por elementos externos y depende de cómo se desempeñen las actividades dentro del control de la organización. Para la administración moderna, el tener una clara comprensión del concepto y el alcance de un Sistema de Control Interno constituye un factor clave para los propósitos de alcanzar una utilización eficaz de los recursos al evitar o disminuir las pérdidas por concepto de desvíos y despilfarros, fraudes, conductas corruptivas y la producción de un bien sin la calidad requerida por el mercado al que está dirigido. El control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa **(Mazariegos, Águila, Pérez, & Cruz, 2013)**.

En el Perú existe preocupación en el manejo del control interno dentro de las empresas privadas, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos las interrogantes que se plantean es si acaso los hechos mencionados no son previsible, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos; y además, dónde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades. Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle. El Control Interno tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión de otra naturaleza de la entidad. Es un proceso que lleva a cabo la gerencia de una organización y que debe estar diseñado

para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos **(Ramón, 2004)**.

En la Provincia de Huamanga en todas las empresas comerciales es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. La mayoría de las empresas comerciales no cuenta con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El control interno es una parte importante que debe quedar claro en las empresas y todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos, y se debe adecuarlo de manera efectiva en las empresas comerciales **(Cárdenas, 2017)**.

El control interno se implanta en las organizaciones con la finalidad de detectar en un periodo deseado cualquier irregularidad, fraudes y malos manejos que perjudiquen la gestión y el crecimiento de la organización empresarial, por lo tanto, el control interno impulsa a la efectividad, la eficacia y la economía constituyendo un medio para conseguir una buena administración en sus actividades, operaciones y transacciones además para ello dentro de la institución debe existir una clara comunicación entre los miembros que lo integran.

La pregunta vinculada al tema de investigación es la siguiente:

¿En qué medida el control interno de calidad ayuda en la toma de decisiones y contribuye a mejorar en la gestión de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho, 2018?

Para corroborar el problema se ha propuesto el objetivo general:

Determinar la importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión en las empresas comercializadores de combustibles en el Distrito de Ayacucho.

Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar la importancia del control interno de calidad en la gestión administrativa y financiera de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho.**
- b. Determinar en qué medida contribuye en la toma de decisiones el control interno en las empresas comercializadoras de combustible en el distrito de Ayacucho.**
- c. Conocer la situación actual y proponer la implementación del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho.**

El control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles, es indispensable e importante porque permite medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y coadyuvar al logro de sus objetivos que persiga.

En ese sentido, este proyecto se justifica porque contribuirá al incremento del rendimiento económico evaluando de manera constante su actualización y optimización que permitirá la reducción de riesgos operativos y fraudes, protegiendo, controlando y cuidando los activos y los intereses de las empresas comercializadoras de combustibles, así como también se logrará evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

De igual forma esta investigación busca implementar un sistema de control interno de calidad útil y eficaz, que se ajuste a las necesidades de la empresa, que sea manejable y de fácil interpretación, que sea exacto en el reflejo de la realidad, coherente y fiable, y que proporcione información actualizada con la finalidad de tomar mejores decisiones en el corto, mediano y largo plazo.

Por lo tanto, los resultados de la investigación tienen la finalidad de dar a conocer la importancia del control interno a las empresas comercializadoras de combustibles en el Distrito de Ayacucho, para que su aplicación e implementación se efectúe de manera adecuada por los gerentes o los propietarios para que cumplan con el planeamiento de sus actividades a fin de que obtener mejores utilidades.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el presente informe denominado: **Importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho, 2018**. Hace mención para esta investigación, trabajos que fueron realizados por autores que sintieron esa inquietud hacia la temática en estudio por los siguientes autores:

2.1.1 Internacionales

Benítez (2014) En su tesis denominada: “Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la Ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los Ceibos de la Ciudad de Ibarra en Ecuador”, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema control interno administrativo, financiero y contable para “Ferretería My Friend”, ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, llegando a la siguiente conclusión: Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente. Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado. No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas. Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia., el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables.

Posso & Barrios (2014) en su tesis cuyo título “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, tuvo como objetivo general: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras, la metodología utilizada en la investigación fue el método deductivo y el método de análisis, quien llegó a las siguientes conclusiones: Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa; por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones; el concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Salinas (2016) en su tesis denominado: “Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la Ciudad de Loja”, Tesis previa a optar el Título y Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor, Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Nacional de Loja, Loja – Ecuador, cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control interno para la

estación de servicios “La Argelia” de la ciudad de Loja, llegando a las siguientes conclusiones: que la empresa al no contar con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la estación de servicios; mediante los indicadores de gestión se conoció las falencias que están afectando al correcto funcionamiento de la entidad; La elaboración de procedimientos de control en las actividades que desarrolla la empresa tanto en el ámbito Administrativo, Operacional, Contable y Tributario, han logrado prevenir y neutralizar riesgos, que permitan cumplir a cabalidad con las leyes y regulaciones aplicables a la Estación de Servicios.

Yagual (2015) en su tesis denominada: Control Interno Contable para la estación de servicio COECHAN S.A Gasolinera Primax, Canton Santa Elena provincia de Santa Elena, año 2015, Tesis previa a la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoria, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad – Ecuador, cuyo objetivo general fue: Evaluar la influencia de la gestión financiera en el control contable, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información, direccionadas al control interno contable de la Estación de Servicio Coechan S.A., Gasolinera Primax, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena., La modalidad que se utilizó en esta investigación, es la preparación de un proyecto factible, que incluye la naturaleza del estudio, alcance, antecedentes en la Incidencia del Control Contable de la Estación de Servicios Coechan S.A Gasolinera “PRIMAX”, establecimiento de la dinámica de trabajo, implementación de una estructura de operacionalización que ordena el manejo de variables independiente y dependiente, definición, dimensiones, indicadores, cuestionamientos, técnicas e instrumentos, llegando a las conclusiones siguientes: La existencia de una guía de los procedimientos y las funciones del personal de la empresa evita la pérdida de tiempo y confusión en las

actividades realizadas por cada uno de los miembros de la empresa, debido a que establece lineamientos para cada actividad; el instrumento administrativo ilustra una estructura orgánica funcional que direcciona cargos, funciones y responsabilidades para el personal de La Estación de Servicios Coechan S.A, Gasolinera Primax; el documento administrativo facilita directrices y lineamientos de control interno fundamentado en la metodología del modelo COSO que, busca direccionar la administración de los recursos de la Estación de Servicios Coechan S.A, Gasolinera Primax para la generación de información contable veraz y confiable para la acertada toma de decisiones de la gerencia.

2.1.2 Nacionales

Bautista (2015) en su tesis denominada: El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014, para optar el título profesional de contador público, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura – Perú; cuyo objetivo general fue: Determinar las incidencias del Control Interno en la Gestión Administrativa, de las empresas envasadoras y comercializadoras de Gas Licuado de Petróleo del departamento de Piura, periodo 2014., la metodología que ha utilizado en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la recolección de información mediante la encuesta y el cuestionario pre estructurado de 25 preguntas relacionadas a la investigación, llegando a las siguientes conclusiones: a) La falta de un buen control interno en las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo en la ciudad de Piura, en el año 2014 han incidido de manera negativa en los resultados de la gestión administrativa, porque no

hay mucho conocimiento de estos mecanismos de control, son pocos los controles que hay en la preparación y aprobación de las transacciones que se realizan; es necesario dar a conocer la importancia de la aplicación de mecanismos de Control Interno, para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y técnicas establecidas, y de esta manera obtener resultados positivos y el trabajo se realice de manera más eficiente y efectiva. (Tablas 14, 15), b) El no contar con manuales adecuados, políticas y procedimientos establecidos hacen que resultados de la gestión administrativa sean negativos en las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, por lo que se tiene que establecer mecanismos de control interno para que todas las actividades que realicen estas empresas estén orientadas a cumplir con los objetivos trazados, se elaboren manuales de función, de procedimientos y de esta manera garantizar el éxito de la empresa. (Tabla 18).

Rodríguez & Vega (2016) en su tesis: “Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015.”, la metodología que ha utilizado fue de estudio tecnológica explicativa y un diseño aplicada no –experimental, cuyo objetivo general planteado fue: proponer un diseño de sistema de control interno mejorará los procesos operativos en la empresa A & B REPRESENTACIONES SRL en el año 2015, llegando a las siguientes conclusiones: Una vez finalizado su trabajo de investigación afirma que el Control Interno son un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, a la vez podemos decir que un Sistema de Control Interno (SCI) no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor

rango; En tal sentido podemos afirmar que la Empresa A & B Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos; Al aplicar el modelo COSO como herramienta para realizar un Control interno que conllevo a evaluar el control de la empresa A & B Representaciones SRL nos permitió obtener un análisis de los riesgos más latentes identificando los puntos críticos en cada proceso; detectándose deficiencias en todas sus operaciones; Al no contar con políticas y procedimientos que ayuden a mejorar los procesos, no se puede tener un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa, generando una limitación de facultades en las áreas permitiendo arbitrariedades y decisiones indebidas que a largo plazo no se llegue a lograr los objetivos propuestos; La empresa A & B Representaciones SRL no cuenta con una sólida cultura de control ya que tiene dificultades en la comunicación, sin existencia de adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad y control.

Choez (2017) en su tesis “El sistema del control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016”, la metodología empleada, fue el método dialéctico y el objetivo general planteado fue: conocer cómo incide el sistema de control interno en la adecuada toma de decisiones en Servicentro Primavera SRL, llegando a las siguientes conclusiones: El Sistema de Control Interno implantado en la empresa Servicentro Primavera SRL, incide de manera positiva en un 85% de acuerdo al modelo coso en las distintas áreas de la empresa, teniendo aún el 15% por fortalecer debido a que este porcentaje recae en el personal de mantenimiento en la empresa, notándose la simplificación de procesos.

Es así la preocupación de SERPRI SRL en mejorar continuamente el Sistema de Control Interno para mantener la credibilidad de la empresa para con otras empresas ya sea de su mismo rubro u otro tipo de actividad. La gerencia de Servicentro Primavera SRL tiene conocimiento de la importancia del Sistema de Control Interno para el desarrollo y mejora continua de los procesos internos de la empresa, previniendo alguna reparación económica por parte del fisco, cumpliendo cualquier disposición emitida por el Estado en lo laboral o tributario. El sistema de control interno con su aplicación incide positivamente en las decisiones gerenciales teniendo el nivel de aceptación en la empresa por el 85% y mientras que el 15% no, debido al área donde laboran, en SERPRI SRL lo que ha impactado en el endeudamiento para adquisición de unidades de transporte. El sistema de control interno en Servicentro Primavera SRL opera de manera normal con conocimiento del 85% del personal SERPRI SRL, el 15% le falta la identificación, en cuando al enfoque coso, lo que se recalca a la gerencia de SERPRI SRL es la aptitud en el desarrollo adecuado de sus actividades dentro de la empresa, así como también la actitud, en si la disposición en obrar para bien en la empresa en cuanto al desarrollo de sus funciones encomendadas. En cuanto a la toma de decisiones gerenciales en la empresa SERPRI SRL está satisfecha el 100% de los accionistas, por tomar las decisiones de manera rápida, oportuna dichas decisiones financieras para la adquisición de activos, el arrendamiento financiero que conlleva al desarrollo en cuanto a ingresos en la empresa. La gerencia general de Servicentro Primavera SRL, se ha comprometido que mantendrá la fluida comunicación con los trabajadores, implantando en el futuro nuevos sistemas de información acordes a la tecnología y está comprometida en la retroalimentación de los procesos en mejora de la empresa, teniendo así registros contables rápidos y por ende los estados financieros en tiempo real.

Monzón (2018) cuyo tesis denominado: “El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión”, para optar el título profesional de contador público, Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – Perú; cuyo objetivo general fue: determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas como herramienta de gestión. La metodología utilizada en la investigación fue mediante recolección de información bibliográfica - documental, encontrando los siguientes resultados: la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y hurtos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Zafra (2016) en su tesis: “El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC Surco 2015”, su objetivo general fue: Mostrar un modelo de control interno para empresas con pequeña capacidad administrativa, que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones, la metodología en la investigación utilizada fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, quien ha llegado a las siguientes conclusiones: según su objetivos específicos menciona que se logró describir la

incidencia del control interno en la toma de decisiones de la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC asimismo ha logrado determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno pueden ser parte importante en la toma de decisiones de la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC.

Obispo (2014) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales”, tuvo como objetivo general: Identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013; La investigación fue de tipo descriptiva, para el recojo de información se ha utilizado las fichas bibliográficas, cuyo principal resultado es: El control interno permite evaluar el grado eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en muchos casos alcanzar en 100% sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial; llegando a las siguientes conclusiones: La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos en un 100%. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa; con un buen sistema de control interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la

cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa; toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir a todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos, en este sentido las empresas que apliquen podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%; el realizar procedimientos de control interno en todas las áreas de la organización permite alcanzar sus objetivos casi en un 100%, sin embargo se requiere el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.

2.1.3 Regionales

Arango & Ramos (2014) en su tesis denominado: “Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del Distrito San Juan Bautista”, cuyo objetivo general fue determinar si el control interno repercute en la gestión de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista, periodo 2010, la metodología utilizada en la investigación fue descriptivo, inductivo, deductivo, analítico y sintético, quien llegó a las siguientes conclusiones: Las correlaciones calculadas mediante el Rho de Spearman, con un 95 % de confianza y un 5 % de significancia para evaluar la relación de los propósitos del control interno y el buen gobierno de las empresas, determinan que los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados en las empresas de transporte interprovincial de

pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente ni efectivo; Las correlaciones calculadas mediante el Rho de Spearman, con un 95% de confianza y un 5% de significancia para evaluar la relación de la capacidad del control interno y la adecuada toma de decisiones de las empresas, determinan que la capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial; Las correlaciones calculadas mediante el Rho de Spearman, con un 95 % de confianza y un 5 % de significancia para la relación de la evaluación del control interno y el mejoramiento continuo en la gestión de las empresas, determinan que la evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo.

Caceres (2017) en su tesis denominada: “Implementación del Sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016”, para optar el Título Profesional de Contador Público, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú, se ha planteado como objetivo general: el siguiente objetivo general: Determinar que la Implementación del Sistema de control interno eficiente y eficaz influye para la mejora continua en los sistemas administrativos en la gestión de la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016, cuya modalidad utilizada en la investigación fue cualitativo Descriptivo Bibliográfico Documental y de caso, la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de

información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc., llegando a los siguiente resultados: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno eficiente influye en la mejora continua en los sistemas administrativos en la gestión de la clínica María del Pilar Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno eficaz influye en la mejora continua de los sistemas administrativos en la gestión de la clínica María del Pilar Ayacucho.

López (2017) en su investigación titulada “Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad Financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016”, su objetivo general fue: Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016, la metodología utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc., llegando a las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, por tanto es necesario la implementación del control interno. (Conclusión 1). De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, por tanto los directivos deben preocuparse por un control interno eficiente (Conclusión 2). De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los

préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, por tanto a fin de evitar la morosidad, los directivos deben preocuparse de controles efectivos contra la morosidad. (Conclusión 3) .

2.1.4 Locales

Hasta la fecha no se encontraron trabajos de investigación a nivel local relacionados con la variable de estudio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

2.2.1.1 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Marco Integrado de Control Interno – Informe COSO

Según **Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (2015)**

Este enfoque fue elaborado y actualizado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), el cual estuvo integrado por diversas agrupaciones profesionales designadas para establecer un marco conceptual de control interno que amalgamara las definiciones y los conceptos existentes hasta ese momento.

El enfoque COSO constituye la concepción de control interno que actualmente cuenta con aceptación mundial. En efecto, tras la emisión del Informe COSO original, en 1992, la normativa internacional fue adaptándose y ajustándose poco a poco a sus definiciones. Teniendo en cuenta la dinámica mundial, en 2013 se emitió una versión actualizada.

En el marco original, COSO identificó los cinco componentes de control interno, a saber:

- **Ambiente de control:** Es la base del sistema de control interno, y aporta disciplina a la estructura. En él se apoyan los restantes componentes y resulta fundamental para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, pues marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios. Sus factores incluyen la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección y gestión, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional y, las políticas y prácticas de personal utilizadas.
- **Evaluación de riesgos:** Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. Tiene como condición previa la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deben estar vinculados entre sí.
- **Actividades de control:** Son las políticas, los procedimientos, las técnicas, las prácticas y los mecanismos que permiten a la Dirección administrar los riesgos identificados con base en la evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos. Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión.
- **Información y comunicación:** Según este componente, se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. De igual modo, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, tanto de forma descendente como ascendente.
- **Supervisión y seguimiento:** El sistema de control interno precisa de supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema a lo largo

del tiempo. Esto se logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

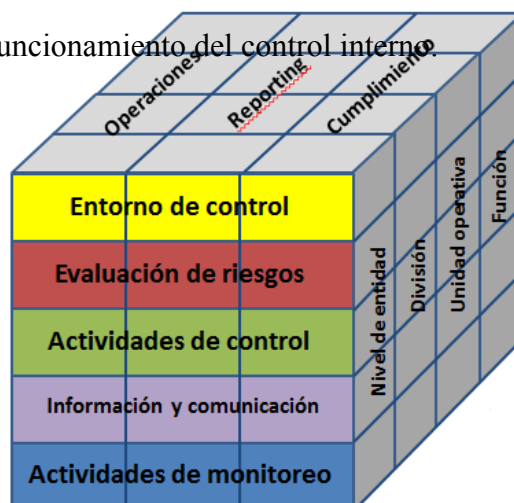
Esos componentes se representaban como una pirámide en el enfoque emitido en 1992, según se ilustra a continuación:



Fuente: COSO 1992

El ambiente de control era la base de la pirámide, para representar la idea de que los factores de ese componente constituyen un fundamento para la interacción de todos los componentes y para la operación del sistema de control interno en general.

En la versión 2013, COSO mantuvo los cinco componentes funcionales, pero dejó de utilizar la representación piramidal. Actualmente, el sistema aparece como un cubo, en el cual el ambiente de control se ubica en la parte superior, para dar la idea de que el compromiso con el control interno debe fluir de la cima, toda vez que la alta dirección como responsable del sistema en primera instancia, deben propiciar un ambiente idóneo para el funcionamiento del control interno.



Fuente: COSO 2013

En esta nueva entrega del Informe COSO, los cinco componentes se asocian con una serie de diecisiete principios, y éstos a su vez, se relacionan con setenta y ocho puntos de interés que son indicativos del cumplimiento de los principios. La definición de los principios constituye una formalización de los conceptos fundamentales presentes en el marco original. El marco describe una serie de puntos de interés que son manifestaciones prácticas de esos principios. De acuerdo con el enfoque, los cinco componentes funcionales y los principios correspondientes son obligatorios, pero los puntos de interés no lo son, debido a que la dirección puede determinar que algunos de estos puntos de interés no son adecuados o relevantes y puede identificar y tener en cuenta otros puntos de interés con base en las circunstancias específicas de la organización.

La tabla siguiente contiene el detalle de los componentes, principios y puntos de interés contemplados por COSO:

Componentes	Principios	Puntos de interés
1. Ambiente de control	1.1. Compromiso con la integridad y los valores éticos	1.1.1 Establece el tono en la cima 1.1.2 Establece normas de conducta 1.2.3 Evalúa la adhesión a normas de conducta 1.1.4 Aborda desviaciones de manera oportuna
	1.2. Supervisión	1.2.1 Establece responsabilidades de

	independiente de la junta directiva	<p>supervisión</p> <p>1.2.2 Aplica experiencia relevante</p> <p>1.2.3 Funciona independientemente</p> <p>1.2.4 Proporciona supervisión al sistema de control interno</p> <p>1.2.5 Supervisión al sistema de control interno</p>
	1.3. Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad	<p>1.3.1 Considera todas las estructuras de la entidad</p> <p>1.3.2 Establece líneas de reporte</p> <p>1.3.3 Define, asigna y limita autoridades y responsabilidades</p>
	1.4. Atraer, retener y mantener personal competente	<p>1.4.1 Establece políticas y prácticas</p> <p>1.4.2 Evalúa las competencias y corrige las deficiencias</p> <p>1.4.3 Atrae, desarrolla y retiene individuos</p> <p>1.4.4 Planifica y se prepara para la sucesión</p>
	1.5. Individuos responsables por el control interno	<p>1.5.1 Hace cumplir la rendición de cuentas mediante estructuras, autoridad y responsabilidad</p> <p>1.5.2 Establece medidas de desempeño, incentivos y recompensas</p> <p>1.5.3 Evalúa las medidas de desempeño, incentivos y recompensas para relevancia continua</p> <p>1.5.4 Considera presiones excesivas</p> <p>1.5.5 Evalúa el desempeño y recompensa o disciplina a los individuos</p>
2. Evaluación del riesgo	2.1. Especificación de objetivos claros y adecuados	<p>2.1.1 Objetivos operacionales</p> <p>2.1.2 Objetivos de reporte financiero externo</p> <p>2.1.3 Objetivos de reporte no financiero</p>

		<p>externo</p> <p>2.1.4 Objetivos de reporte interno</p> <p>2.1.5 Objetivos de cumplimiento</p>
	2.2. Identificación y análisis de los riesgos	<p>2.2.1 Incluye entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y niveles funcionales</p> <p>2.2.2 Analiza los factores internos y externos</p> <p>2.2.3 Involucra a niveles adecuados de la administración</p> <p>2.2.4 Estima la importancia de los riesgos identificados</p> <p>2.2.5 Determina cómo responder a los riesgos</p>
	2.3. Evaluación del potencial de riesgos de fraude	<p>2.3.1 Considera varios tipos de fraude</p> <p>2.3.2 Evalúa incentivos y presiones</p> <p>2.3.3 Evalúa oportunidades</p> <p>2.3.4 Evalúa las actitudes y las racionalizaciones</p>
	2.4. Identificación y análisis de cambios significativos	<p>2.4.1 Evalúa los cambios en el entorno externo</p> <p>2.4.2 Evalúa los cambios en el modelo de negocio</p> <p>2.4.3 Evalúa los cambios en el liderazgo</p>
3. Actividades de control	3.1. Selección y desarrollo de actividades de control	<p>3.1.1 Integración con la evaluación de riesgos</p> <p>3.1.2 Considera los factores específicos de la entidad</p> <p>3.1.3 Determina los procesos empresariales relevantes</p> <p>3.1.4 Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control</p> <p>3.1.5 Considera en qué nivel se aplican las actividades</p>

		3.1.6 Toma en cuenta la segregación de funciones
	3.2. Selección y desarrollo de controles generales de TI	<p>3.2.1 Determina la dependencia entre el uso de TI en los procesos del negocio y los controles generales de TI</p> <p>3.2.2 Se establecen actividades de control relevantes a la infraestructura de TI</p> <p>3.2.3 Se establecen actividades de control relevantes para el proceso de gestión de seguridad</p> <p>3.2.4 Se establecen actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de TI</p>
	3.3. Controles implementados a través de políticas y procedimientos	<p>3.3.1 Se establecen políticas y procedimientos para permitir la implementación de las directrices de la administración</p> <p>3.3.2 Establece la responsabilidad y rendición de cuentas por la ejecución de las políticas y los procedimientos</p> <p>3.3.3 Se realiza de forma oportuna</p> <p>3.3.4 Se toma acción correctiva</p> <p>3.3.5 Se lleva a cabo usando personal competente</p> <p>3.3.6 Se evalúan las políticas y los procedimientos</p>
4. Información y comunicación	4.1. Información relevante obtenida, generada y usada	<p>4.1.1 Identifica los requisitos de la información</p> <p>4.1.2 Captura fuentes internas y externas de datos</p>

		<p>4.1.3 Procesos de datos</p> <p>4.1.4 Mantiene la calidad a lo largo del procesamiento</p> <p>4.1.5 Considera los costos y los beneficios</p>
	4.2. Información de control interno comunicada internamente	<p>4.2.1 Se comunica información de control interno</p> <p>4.2.2 La administración se comunica con el consejo directivo</p> <p>4.2.3 Proporciona líneas de comunicación independientes</p> <p>4.2.4 Selecciona métodos relevantes de comunicación</p>
	4.3. Información de control interno comunicada externamente	<p>4.3.1 Se comunica a partes externas</p> <p>4.3.2 Permite comunicaciones entrantes</p> <p>4.3.3 Se comunica con el consejo directivo</p> <p>4.3.4 Proporciona líneas de comunicación independientes</p> <p>4.3.5 Selecciona métodos relevantes de comunicación</p>
5. Actividades de monitoreo	5.1. Evaluaciones continuas y/o separadas completadas	<p>5.1.1 Considera una mezcla de evaluaciones permanentes y separadas</p> <p>5.1.2 Considera la velocidad del cambio</p> <p>5.1.3 Establece una comprensión básica</p> <p>5.1.4 Utiliza personal experto</p> <p>5.1.5 Se integra con los procesos del negocio</p> <p>5.1.6 Se ajusta el alcance y la frecuencia</p> <p>5.1.7 Se evalúa objetivamente</p>
	5.2. Evaluación y comunicación de	<p>5.2.1 Evalúa los resultados</p> <p>5.2.2 Comunica las deficiencias</p>

	deficiencias de control interno	5.2.3 Monitorea las acciones correctivas
--	---------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Existen otros cambios en COSO 2013 respecto del enfoque original (emitido en 1992), fundamentalmente de orden conceptual y de aplicación. Estos cambios se ponen de manifiesto, en su mayor parte, en la descripción de los componentes, los principios y los puntos de enfoque, así como en la consideración del sistema de control interno de manera global y de su efectividad.

De igual modo, el modelo COSO 2013 refleja los cambios que han ocurrido en el entorno operativo de las organizaciones en las últimas décadas, entre los que se incluyen:

- Las expectativas de supervisión de la gobernanza.
- La globalización de los mercados y las operaciones.
- Los cambios y el aumento de la complejidad de las actividades empresariales.
- Los nuevos requerimientos de las leyes, regulaciones y normas.
- Expectativas de las competencias profesionales y responsabilidades.
- Uso y dependencia de tecnologías en evolución constante.
- Expectativas relacionadas con la prevención y detección de la corrupción y el fraude.

Por ser de interés para el tema abordado, resulta conveniente enfatizar que COSO 2013 establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones abordar diferentes aspectos de control interno, lo cual se refleja en las directrices de la INTOSAI en materia de control interno:

- **De operación.** Se refiere a la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la entidad, donde se incluyen metas de desempeño operativo y financiero, así como la protección de los activos contra pérdidas.
- **De informes.** Se refiere a los reportes internos y externos, financieros y no financieros que deben elaborarse y presentarse en términos de fiabilidad,

oportunidad, transparencia y otras condiciones establecidas por los organismos reguladores, órganos normativos o políticas internas de la entidad.

- **De cumplimiento.** Se refiere a la adhesión y observancia de las leyes y reglamentos a los que está sujeta la entidad.

Asimismo, COSO 2013 enfatiza la importancia de que cada uno de los cinco componentes y sus principios estén presentes y funcionando íntegramente, según se explica a continuación:

- **Presentes.** Se refiere a que los componentes y principios están formalmente establecidos en el diseño e implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.
- **Funcionando.** Significa que los componentes y los principios se aplican cotidianamente en las operaciones propias de la institución.
- **Íntegramente.** Consiste en que los cinco componentes interactúan conjuntamente, a fin de proporcionar una garantía razonable en el cumplimiento de metas y objetivos.

2.2.1.2 Importancia del control interno

Quimi (2015) en su Revista denominado: “Importancia del control interno sobre el desarrollo organizacional de la empresa privada”, Revista Caribeña (junio 2015), considera que:

El control interno es una actividad importante dentro de la gestión del recurso humano, porque observa de manera directa como el empleado reacciona frente a las decisiones que son objeto de su trabajo, emite un criterio, toma como referencia las políticas fijadas, y emite una respuesta a la demanda de requerimientos presentados ya sea por el cliente interno como el externo. Este control hace posible que se evalúe la calidad con la que se realizan los procesos, la oportunidad para definir nuevos

criterios que permitan obtener una eficiencia en el manejo de recursos, y de cómo la información que procesa el empleado constituya la suficiente veracidad para que la administración tome una decisión correcta.

Para que el control interno se lleve a cabo, debe tener la intervención de un especialista que sepa cómo recolectar la información, y que pueda emitir informes para que luego sean analizados por la administración; este personaje que lleva a cabo todos los procesos del control interno es el auditor. Con la ayuda de un auditor, se puede llevar a cabo un trabajo más profundo o con un objetivo más preciso sobre el control interno dentro de la empresa, estos objetivos son los siguientes:

- Proteger los activos.
- Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.
- Promover la eficiencia de las operaciones.

El tercer objetivo se ajusta a la necesidad de controlar un recurso humano en el desarrollo de su trabajo, la diferencia en manejar un activo fijo se encuentra en el cambio de reacciones frente a una respuesta. Un empleado motivado desempeña mejor su actividad que un individuo descontento e indiferente con la organización, este momento en donde el recurso humano necesita una motivación debe ser identificado por la organización, ya que en ese momento se pueden generar efectos negativos en la empresa, entre ellos según Robbins (2004) un ambiente laboral negativo, una organización que nunca alcance los objetivos y una empresa que pierda prestigio y credibilidad frente a sus clientes.

Por ello en el informe de la gestión que brinda el control interno debe contener criterios como la seguridad que el empleado este cumpliendo su trabajo sin que ello arriesgue de manera legal a la empresa, identificar sino se están generando factores externos que alteren el normal desempeño del empleado, y determinar si los recursos que otorga la compañía están siendo usados de manera correcta contribuyendo a que termine su trabajo y otorgue los resultados deseados a la organización.

2.2.1.3 Costos y Beneficios del Control Interno

El Control Interno provee amplios beneficios a la institución. Proporciona a los responsables de los procesos operativos una mayor confianza respecto del cumplimiento de sus objetivos, brinda retroalimentación sobre qué tan eficaz es su operación y ayuda a reducir los riesgos asociados con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se deben considerar diversos factores de costos relacionados con los beneficios esperados al diseñar e implementar controles internos. La complejidad de la determinación del costo-beneficio depende de la interrelación de los controles con los procesos operativos. Cuando los controles están integrados con los procesos operativos, es difícil aislar tanto sus costos como sus beneficios. La Administración debe decidir cómo evaluar el costo beneficio del establecimiento de un control interno apropiado mediante distintos enfoques. Sin embargo, el costo por sí mismo no es una razón suficiente para evitar la implementación de controles internos. Las consideraciones del costo-beneficio respaldan la capacidad de la institución para diseñar, implementar y operar apropiadamente un control interno que equilibre la asignación de recursos en relación con las áreas de mayor riesgo, la complejidad u otros factores relevantes (**Auditoria Superior de la Federación, 2014**).

2.2.1.4 Objetivos del control interno

Santa Cruz (2014) en su revista denominado: El control interno basado en el modelo COSO, página 37, establece los siguientes:

El control interno tiene como principales objetivos: lograr las metas empresariales, promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas. Respecto al primer objetivo, Santillana (2001) cita que el control interno permite fomentar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos trazados. De este modo, el control interno garantiza el éxito de una entidad, afirmando la consecución de los objetivos básicos empresariales (Cooper & Lybrand, 1997). Por otro lado, Mantilla (2005) menciona que al realizar un control interno, dentro de una organización, se alcanzaría el uso económico y eficiente de los recursos. Asimismo, es de importante identificar claramente las metas y estándares de operación para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía; elementos indispensables para conseguir un desempeño integral de la empresa (Santillana González, 2001).

Evidenciando que no realizan un adecuado proceso de control interno en sus actividades; pues cada una de ellas soluciona sus problemas y limitaciones de acuerdo a su capacidad y criterio, siendo este hecho un impedimento para lograr representatividad y alcanzar un crecimiento económico y social significativo.

Por otra parte, considerando el tercer objetivo, el último autor (2001) señala que control interno certifica la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad, con el fin de que sirvan como base para la toma de decisiones para garantizar bienestar futuro. Además, Perdomo (2004) añade que el control interno

permite localizar posibles errores administrativos, contables y financieros. Añadiendo, además, otros objetivos específicos como: proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa; detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo, etcétera.

Instituto de Auditores Internos de España (2013), menciona que: El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos Operativos:** Hacen referencias a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de Información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.2.1.5 Las características del control interno

Gómez (2010) menciona las siguientes características

- Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos.

- En su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de categoría ocupacional que tengan.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.
- Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
- Debe propender al logro de: Autocontrol. Liderazgo, Fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales

2.2.1.6 Limitaciones del control interno

Marco Integrado (2013), reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operaciones. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.

- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad – es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ella cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

2.2.1.7 Clasificación de Control Interno

Según **Meléndez (2016)** el control interno se clasifica en:

1. De acuerdo a la atención de sus objetivos:

a. Control interno operacional. El control interno operacional es que exista un plan de organización adoptado por la empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables.

El control interno operacional también se denomina, control interno administrativo y establece que la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es gerencial, con la finalidad de obtener mayores utilidades mayores y en caso de una entidad que no persiga fines lucrativos será para lograr el mejor uso de los recursos en bien de los miembros que la integran.

Esto significa que la administración debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Producir con el menor costo posible sin perder la calidad.
- Ampliar su cuota de mercado con técnicas publicitarias eficientes.
- Vender al mejor precio.
- Conocer la demanda de nuevos hábitos y costumbres.

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
 - Coordinar sus funciones.
 - Mantener una ejecutoria (Demandas judiciales) eficiente, en la demanda y defensa.
 - Determinar si la empresa está operando, conforme a las políticas establecidas.
 - Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos de una empresa.
- Para lograr y verificar estos objetivos la administración debe establecer lo siguiente:
- El control del medio ambiente o ambiente de control.
 - El control de evaluación de riesgo.
 - El control y sus actividades.
 - El control del sistema de información y comunicación.
 - El control de supervisión o monitoreo.

Por lo tanto, la entidad tendrá que desarrollar estrategias y políticas que promuevan la eficacia en todas las actividades de la empresa, tales como: compras, producción, distribución, publicidad, venta e investigación de mercado.

Además para conseguir estos objetivos, la empresa deberá seleccionar, formar y entrenar a su personal rigurosamente, aplicando técnicas necesarias para optimizar todas las tareas necesarias, así como para supervisar y controlar las mismas.

Ejemplo: el estudio de tiempo y movimientos puede conducir a una mejora en la productividad en la mano de obra; la vigilancia de los precios y calidades de la competencia ayudará a mantener precios de venta competitivo; la adquisición de materiales y servicios mediante una gestión de una compra honesta eficiente, contribuirá a reducir costos y una gestión de cobranza rápida y tecnificada puede disminuir la erosión del patrimonio.

b. El control interno contable. El control interno contable surge como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información que tienen por objeto verificar la corrección y fiabilidad de la contabilidad. La gerencia necesita

conocer las entradas y salidas en términos monetarios con la finalidad de conocer, proyectarse y anticiparse al futuro para toma de decisiones.

El control contable es como un instrumento de control, que tiene las siguientes acciones:

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración o gerencia.
- Que las operaciones se registren: oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se lleve a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos, pasivo, patrimonio, así como de gastos e ingresos.
- Que el acceso de los activos se permitan solo al personal que tiene autorización administrativa.
- Que todo lo contabilizado exista y lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

2. De acuerdo a su naturaleza

- a. De legalidad. De acuerdo a normas legales vigentes.
- b. De conveniencia. Según la necesidad de la dirección o gerencia.
- c. De gestión. Con la finalidad de conocer el resultado de la gestión.
- d. De resultados. Con el fin de conocer sus resultados y aplicar las medidas correspondientes.

Según otros autores tienen el criterio de enfocar como control financiero, control operativo, control contable y control administrativo.

3. De acuerdo con el momento o en la oportunidad que se aplica:

- a. **Control previo (antes).** Es aquel control que se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en una empresa, y comprende:
 - Disposiciones legales, estatutos y otras normas aplicables según la naturaleza de su género o actividad.

- Los acuerdos del directorio, las normas y disposiciones de la gerencia o de la administración.
- Los manuales de organización y funciones, los planes estratégicos, de contingencia y desarrollo empresarial, el plan de trabajo, manuales de contabilidad y auditoría, el reglamento interno de trabajo, otros.
- Plan de cuentas y su dinámica de aplicación.

b. Control continuado o continuo. Es aquel control que se realiza en cada uno de los niveles de dirección y gerencia al momento de efectuar las actividades (Administración Financiera, operativas y económicas). Comprende los métodos y procedimientos que se realizan en el momento de comprometer los recursos de la empresa con el fin de rodearse de los medios de seguridad necesarios.

c. Control interno posterior. Es aquel control que comprende los métodos y procedimientos realizados después de que las decisiones administrativas han surtido sus efectos: El control interno previo y continuado es potestad inherente a la dirección y gerencia, en cuanto el control interno posterior es ejercido por los auditores internos, externos y entes supervisores de control.

4. El control interno por su calidad:

a. Control interno sólido o fuerte. Se dice que un sistema de control interno es sólido cuando los métodos y procedimientos adoptados suministran información confiable, así como también aseguran una protección económica y eficiente de los recursos de la empresa, generando un efecto desalentador sobre los empleados a cometer actos fraudulentos.

b. Control interno adecuado. Se dice que el control interno es adecuado cuando los procedimientos y métodos adoptados por la gerencia aseguran una información confiable y una protección económica y eficiente de los recursos asignados a la entidad, evitando que los empleados puedan cometer actos de irregularidad, fraudes, desfalcos, otros.

c. Control interno débil. El control interno es débil cuando los métodos y procedimientos adoptados en una empresa no permiten generar estados financieros confiables, como tampoco reducir los riesgos y errores involuntarios o voluntarios con propósito de fraude

5. Control interno por quienes se realizan:

a. Auditoría interna. Es un funcionario de la empresa que realiza la evaluación del sistema de control interno en forma permanente de acuerdo a un plan anual de auditoría interna, a la vez asesora permanentemente a la gerencia a fin de evitar las irregularidades, los errores y fraudes. Asimismo, analiza y evalúa los estados financieros y emite su pronunciamiento mediante el informe respectivo.

b. Auditoría externa. Es un examen realizado por una sociedad de auditoría o independiente, es ajena a la entidad, evalúa los sistemas de control interno, las áreas administrativas en general y los estados financieros, emitiendo el respectivo dictamen de auditoría. Por otro lado la sociedad de auditoría externa o auditoría independiente, realizan las evaluaciones de control interno y los estados financieros de conformidad con las disposiciones de los entes reguladores como son la SMV. (Superintendencia deL Mercado de Valores) y la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros) y la Contraloría General de la República (para las entidades del estado).

6. Control interno por su magnitud:

La aplicación de Control interno puede realizarse en forma parcial o total:

a. Control interno parcial. Cuando se realiza solamente una parte de la información financiera o una parte de las diferentes áreas o departamentos de la entidad, por ejemplo, el área de caja, el área de compras, el área de ventas y otros en forma independiente.

b. Control interno total. Se dice que el control interno es total cuando la evaluación de control interno se aplica a la entidad en forma total y general, por ejemplo, todo el ambiente de control y todo el estado financiero.

2.2.2 Teoría de la gestión

2.2.2.1 Definición de gestión

Suárez (2013) la gestión es esencialmente algo muy similar a ejecución, a la capacidad de hacer, de sincronizar aspiraciones y objetivos bajo la premisa del uso eficiente de recursos y capacidades para lograr beneficios dentro de los parámetros aceptados de eficiencia.

La gestión se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración, en este caso de las empresas, realiza las diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos. Como bien hemos explicado a lo largo de este sitio, la gestión se divide en todas las áreas que comprenden a una empresa, ya que todos los departamentos que la administración tiene bajo su cargo, deben estar involucrados con la gestión empresarial.

Gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. En otra concepción, gestión es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

La gestión se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración de las empresas, se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos, la gestión se divide en todas las áreas que comprenden a una empresa, ya que todos los departamentos que la

administración tiene bajo su cargo, deben estar involucrados con la gestión empresarial.

2.2.2.2 Elementos de gestión

Las instituciones tanto públicas como privadas requieren la planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores en razón de su responsabilidad social, de rendición de cuentas, demostrar su gestión, sus resultados y de la actividad profesional del auditor que evalúa la gestión en cuanto a las seis “E” esto es Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología, Equidad y Ética en la forma que a continuación se describen:

Economía.- son los insumos correctos a menor costo o la adquisición y provisión de recursos idóneos en la cantidad y calidad correctas en el momento previsto.

Eficiencia.- es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma.

Eficacia.- son los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos metas u otros efectos que se había propuesto.

Ecología.-Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional.

Ética.- Es un elemento básico de la gestión institucional expresada en la moral y la conducta individual y grupal de los funcionarios y empleados de una entidad.

Equidad.- Implica distribuir y asignar los recursos entre la población teniendo en cuenta el territorio en su conjunto la necesidad de estimular.

2.2.2.3. El control de gestión

Velastegui (2013) control de gestión evaluación holística de variables operacionales, y a mediano plazo que apoyados por índices y cuadros producidos en forma sistémica, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recursos eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Es el examen de la economía, efectividad y eficiencia de las entidades de la administración en el ejercicio protección de los recursos humanos, materiales y financieros, realizando mediante la evaluación de los procesos administrativos.

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- Identificar.- mejorando o corrigiendo los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa- efecto. La importancia de gestión y desarrollo que tienen los recursos humanos es básica porque esta función debe conocer los aspectos esenciales de la organización y no considere ésta como un mero sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos. Este hecho es el que hace que la labor de los directivos, en este campo, sea un reto permanente. La forma en que cambien, para bien o para mal, se deberá en gran parte a las habilidades "humanas" del gestor. La vinculación entre proyecto económico y cultura de la empresa son tan fuertes, que en algunas empresas se confunden ambos aspectos. Se puede afirmar que, la gestión de los recursos humanos tiene un papel muy importante en la estrategia de la empresa, mucho más importante del que ha desempeñado tradicionalmente.

2.2.2.4 Instrumentos para el control de gestión

Salinas (2016) el control de gestión como cualquier sistema, posee unos instrumentos para entenderlo, manejarlo y evaluarlo entre ellos se encuentran:

- Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.
- Indicadores: Son los cocientes y los parámetros que permiten analizar rendimientos.
- Cuadros de Mandos: Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.
- Gráficas: Representación de información (Variaciones y tendencias).
- Análisis Comparativo: Comparase con el mejor, para lograr una mayor superación.
- Control Integral: Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

- Flujo gramas: Representación simbólica de un procedimiento administrativo.

2.2.2.5 Técnicas de control de gestión

Salinas (2016) el control de los equipos de trabajo se realizará mediante:

Control Cuantitativo: Se controla el cumplimiento en relación al tiempo de cada etapa y fase de trabajo para ello se comparará el avance:

En horas realizadas en cada etapa, con horas previstas del trabajo, con las fechas previstas para logros específicos.

Las revisiones de supervisión de trabajo realizado deberán ser documentadas en papeles de trabajo.

Reuniones del equipo: se realizaran reuniones en las fechas previstas como puntos mínimos de control. En las mismas intervendrán todos los integrantes de la Unidad de Auditoría que está trabajando en el ente auditado y tendrá por objeto informar el grado de avance del trabajo.

Definición de gestión administrativa

Lazzo (2012) es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar; la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Soto (2011) La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos, es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

La gestión administrativa no es un arte innato o que con el tiempo se aprende a hacer, es el conjunto de capacidades, conocimientos y actitudes que tiene y adquieren las personas con el pasar del tiempo (experiencias), la dedicación, ánimo y responsabilidad para capacitarse y aplicar todo esto en su vida cotidiana ya sea en su hogar, su propio negocio, jefe de un área o departamento de una institución a la que pertenezca.

Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

2.2.3 Teorías de las Empresas

2.2.3.1 Funciones de la empresa

Según **Romero (2011)** las funciones que cumple la empresa

Función de dirección

Proceso por el cual una o varias personas tratan de lograr los objetivos que la organización se ha marcado. Quienes se encargan de las tareas directivas en la empresa disponen de todos los recursos, tanto humanos como técnicos y financieros, que ésta tenga, con el fin de coordinarlos. Las tareas propias de la dirección son la planificación, la organización, la coordinación y el control.

Función productiva

Esta función es conocida también como función técnica. Incluye todo el conjunto de actividades a través de las cuales la empresa crea los productos o presta los servicios que son el objeto de su actividad.

Función financiera

La función financiera se ocupa de conseguir los recursos financieros necesarios para que la actividad empresarial pueda desarrollarse.

Gestión de los recursos humanos

La actividad humana es un elemento del que no se puede prescindir en el mundo de la empresa. Ya hemos visto cómo el trabajo de los seres humanos ha sido considerado siempre como un factor de producción básico. El interés de las empresas por sus trabajadores ha ido evolucionando a lo largo de la historia. En la actualidad, numerosas organizaciones empresariales consideran a sus trabajadores como la base de su éxito, por lo que en muchas de ellas se han creado los departamentos de Recursos Humanos.

Estos departamentos asumen la gestión del personal encargándose de un conjunto de actividades, entre las que destacamos las siguientes:

- La selección.
- Contratación.

- La formación del personal.
- Ascensos.
- El trabajo de motivación.

Función comercial

La función comercial engloba un amplio grupo de actividades, que podemos dividir en dos:

- Las actividades de venta del producto o servicio que se realiza.
- Las actividades de compra de los materiales necesarios para la producción del bien o servicio en cuestión.

Función administrativa

La función de administración se encarga de controlar toda la documentación de la empresa. Es una función importante que también engloba un conjunto amplio de actividades que suelen desarrollarse dentro del campo de la gestión de documentación y de los trámites burocráticos.

2.2.3.2 Elementos de la empresa

Vázquez (2014) menciona que las empresas para poder desarrollar su actividad necesitan multitud de elementos organizados y coordinados que permita el logro de sus objetivos, a continuación se menciona los necesarios.

a. Elementos Humanos

Incluye desde los propietarios de la empresa, empresarios o directivos y trabajadores. Además también es necesaria la existencia de otros factores humanos como son los proveedores, los clientes, asesores legales y financieros, etc.

b. Elementos Materiales

Elementos materiales o bienes económicos de la empresa. La empresa necesita materias primas, maquinaria, determinadas instalaciones, elementos de transporte, tecnología, etc. Ya que son muy diferentes estos elementos vamos a realizar una clasificación entre elementos materiales de capital fijo y circulante, así como elementos materiales tangibles e intangibles: Los elementos materiales de capital fijo son aquellos que van a permanecer en la empresa más de un ejercicio económico (generalmente un año), y por lo tanto va a tardarse más tiempo en recuperar la inversión realizada en su adquisición. Los de capital circulante (que están entrando y saliendo continuamente, de ahí el nombre de circulante, porque circulan continuamente) serán aquellos que se renuevan varias veces en cada ejercicio o, por lo menos, permanecen en la empresa menos de un ejercicio económico, es decir, el capital invertido en los mismos se recupera dentro del ejercicio económico.

c. Elementos Financieros

El dinero necesario para adquirir los diferentes inputs, que serán transformados en mercancías (o servicios), y éstos a su vez, en dinero. Es el ciclo denominado DINERO-MERCANCÍA-DINERO. Estos fondos pueden proceder de financiación propia y ajena, como veremos en posteriores unidades.

d. Elementos Organizativos

Compuestos por una serie de relaciones de jerarquía, coordinación y comunicación, que debe permitir desarrollar la actividad global de la empresa de manera óptima. Es decir, la organización de la empresa.

e. El Entorno

El entorno o marco externo que rodea a la empresa. La empresa se ve influenciada por multitud de factores que, en principio parece que no son propios. Debemos diferenciar el entorno general del específico.

Entorno general: formado por aquellas circunstancias que afectan a todas las empresas en general, como son aspectos culturales, tecnológicos, políticos, legales, demográficos, económicos, etc.

Entorno específico: aquel que afecta de manera más directa a una empresa concreta, como son los proveedores, clientes, competencia, legislación particular sobre su actividad, etc.

2.2.3.3 Clasificación de la empresa

Promonegocios (2017) clasifica según diversos criterios que a continuación se mencionan:

Según el Sector de Actividad:

- **Empresas del Sector Primario:** También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- **Empresas del Sector Secundario o Industrial:** Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.
- **Empresas del Sector Terciario o de Servicios:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de

transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

Según el Tamaño:

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:

- **Grandes Empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.
- **Medianas Empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- **Pequeñas Empresas:** En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.

- **Microempresas:** Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

Según la Propiedad del Capital:

Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En sentido se clasifican en:

- **Empresa Privada:** La propiedad del capital está en manos privadas.
- **Empresa Pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.
- **Empresa Mixta:** Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

Según el ámbito de Actividad:

Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social. En este sentido las empresas se clasifican en:

- **Empresas Locales:** Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
- **Empresas Provinciales:** Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- **Empresas Regionales:** Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

- **Empresas Nacionales:** Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
- **Empresas Multinacionales:** Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

Según el Destino de los Beneficios:

Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos:

- **Empresas con ánimo de Lucro:** Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.
- **Empresas sin ánimo de Lucro:** En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

Según la Forma Jurídica:

La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa

- **Unipersonal:** El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

- ✚ **Sociedad Colectiva:** En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- ✚ **Cooperativas:** No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- ✚ **Comanditarias:** Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- ✚ **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- ✚ **Sociedad Anónima:** Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Definiciones de control interno

Santa Cruz (2014) en su revista denominado: El control interno basado en el modelo COSO, página 37, define de la siguiente manera:

El control interno puede ser abordado mediante dos criterios: como un plan y un proceso en una organización. Según Estupiñán (2006) el control interno es un plan de

organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. De este modo, bajo el mismo criterio Santillana (2001) agrega que el control interno permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración. Conjuntamente, Perdomo (2004) asume que este plan es adoptado por empresas públicas, privadas o mixtas. Por otro lado, el control interno se define como un proceso que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados (Mantilla, 2005). Asimismo, Mantilla y Cante (2005) señalan que el control interno es un procedimiento continuo que involucra a todos los niveles del personal.

Leiva & Soto (2015) en su libro “Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades”, página 9, define como:

El conjunto de acciones de cautela que se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional. El desarrollo e implementación del control interno es responsabilidad de las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades del Estado.

Según **gestiopolis (2002)** El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en

todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

2.3.2 Definiciones de empresa

La empresa es una organización relacionada con la sociedad, encargada de realizar actividades a través de la utilización de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para el cumplimiento de sus objetivos establecidos.

III. HIPÓTESIS

El control interno es importante para la toma de decisiones y afecta la gestión de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo y correlacional, debido a que sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos empleándose el análisis estadístico como características resaltante.

El nivel fue descriptivo porque se realizó un estudio al detalle de las características, cualidades y atributos en donde los datos obtenidos fueron en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

El diseño fue no experimental transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, la cual se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

4.2 Población y Muestra.

4.2.1 Población:

La población del estudio estuvo conformada por 17 empresas dedicadas a la comercialización de combustibles en el Distrito de Ayacucho.

4.2.2 Muestra:

La muestra en estudio estuvo conformada por los gerentes, dueños y trabajadores de las empresas dedicadas a la comercialización de combustibles en el Distrito de Ayacucho, similar al tamaño de la población de 17 personas.

4.2.3 Muestreo:

Se utilizó el muestreo probabilístico, donde todos los elementos que conforman la muestra tienen la misma probabilidad de ser elegidos, dado que se conformó la muestra con la totalidad de elementos poblacionales.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	El conjunto de acciones de cautela que se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional. El desarrollo e implementación del control interno es responsabilidad de las	De manera operacional se define como el cumplimiento de los componentes del control interno, determinado por el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de Manuales o procedimientos. ▪ Personal competente y responsable ▪ Planificación de riesgos ▪ Identificación de los riesgos ▪ Cumplimiento de objetivos ▪ Indicadores de desempeño propuesta de mejora ▪ Calidad de información ▪ Información clara y 	Ordinal

	<p>autoridades, funcionarios y servidores de las entidades del Estado (Leiva & Soto, 2015,p. 9).</p>			oportuna	
<p>GESTION EMPRESARIAL</p>	<p>La gestión empresarial es la brújula que guía el camino de un negocio, su estrategia y finalidad. Al final, es un recurso imprescindible en cualquier sistema capitalista basado en inversiones y retorno (emprendepyme, 2016).</p>	<p>El conjunto de procesos, de toma de decisiones, conjunto de elementos que configuran un sistema de saberes relativos al objeto, misión, visión, políticas objetivos, con capacidad de direccionar, ordenar, orientar, y conducir las acciones operativas del conocimiento administrativo, de gestión del personal administrativo y de los directivos de los integrantes de la empresa.</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Gestión financiera</p> <p>Toma de decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de gestión administrativa ▪ Conocimiento de gestión financiera ▪ Toma de decisión a base de información oportuna 	<p>Ordinal</p>

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

La técnica aplicada en la investigación fue la entrevista, encuestas y revisión documental.

4.4.2 Instrumentos

El instrumento aplicado en la investigación fue el cuestionario pre estructurado con 15 preguntas relacionadas a la investigación de las empresas comercializadoras de Combustible en el distrito de Ayacucho.

4.5 Plan de análisis.

El análisis se fundamentará principalmente en la recolección de datos a través de la encuesta y el cuestionario. De los resultados obtenidos se acudió al empleo de la estadística descriptiva para mostrar los datos por medio de tablas de frecuencias relativas y de porcentajes. Según lo demande la línea de investigación en el caso de estudios cuantitativos, las fases de análisis de la información que se utilizará para construir el capítulo de resultados sobre la base de procedimientos estadísticos establecidos en la sección anterior.

4.6 Matriz de consistencia

Título de la investigación	Planteamiento del problema	Objetivo general y específicos	Variable	Metodología	Población y muestra
<p>Importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión de las empresas comercializadoras de combustibles en el Distrito de Ayacucho, 2018.</p>	<p>¿En qué medida el control interno de calidad ayuda en la toma de decisiones y contribuye a mejorar en la gestión de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión en las empresas comercializadoras de combustibles en el Distrito de Ayacucho.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la importancia del control interno de calidad en la gestión administrativa y financiera de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho. 2. Determinar en qué medida contribuye en la toma de decisiones el control interno en las empresas comercializadoras de combustible en el distrito de Ayacucho. 3. Conocer la situación actual y proponer la implementación del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho. 	<p>Control interno</p> <p>Gestión empresarial</p>	<p>Tipo de diseño de la investigación: Cuantitativa, correlacional, diseño no experimental transversal</p> <p>Técnicas: Entrevista, encuestas y revisión documental.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Control Interno y cuestión de gestión empresarial</p>	<p>Población: 17 Empresas comercializadora de combustibles del distrito de Ayacucho</p> <p>Muestra: 17 personas entre gerente, dueños y trabajadores de las empresas Comercializadora de combustible del distrito de Ayacucho.</p>

4.7 Principios éticos

La presente tesis, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones.

Entre los principales principios éticos, se mencionan los siguientes: integridad, responsabilidad, competencia, honestidad, reconocimiento a los autores que han antecedido en la presente tesis.

En sujeción a estos principios éticos, señalo que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados.

Resaltando, que se ha tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con los variables de la presente tesis, mencionándolos como tal en los antecedentes de la investigación

Finalmente, en honor a la ética y transparencia de la responsable de esta tesis, se precisa que los datos consignados en el trabajo de investigación son veraces, todos son el producto del trabajo de campo, aplicados con honestidad

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados

La población comprende los gerentes, socios y trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho, de los cuales la muestra representativa es de 17, a quienes se ha realizado las encuestas y entrevistas respectivas, cuyos resultados se muestran a continuación:

Respecto a la importancia del control interno en la gestión financiera y administrativa

1. ¿Usted considera que el control interno de calidad es importante en la gestión administrativa en las empresas comercializadoras de combustible?

Cuadro 1

Alternativas	Personas	Porcentaje
Si	14	82%
No	3	18%
Total	17	100%

Gráfico 1

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 82% de los encuestados afirman que control interno de calidad es importante en la gestión administrativa de las empresas comercializadoras de combustible, mientras que el 18% aseguran que no es importante.

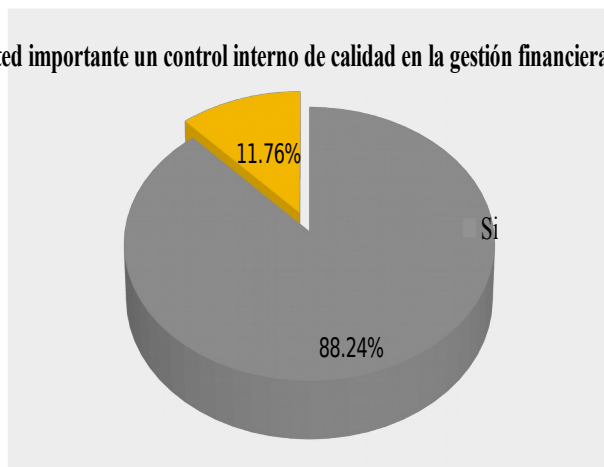
2. ¿Considera usted importante un control interno de calidad en la gestión financiera de su empresa?

Gráfico 2

Cuadro 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	88%
No	2	12%
Total	17	100%

¿Considera usted importante un control interno de calidad en la gestión financiera de su empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Cuadro 3

El 88% de los encuestados

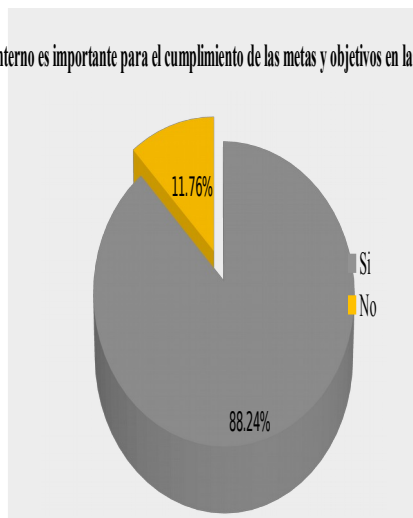
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	88%
No	2	12%
Total	17	100%

aseguran que el control interno de calidad es importante para la gestión financiera en las empresas comercializadoras de combustibles, sin embargo el 12% de los encuestados no lo consideran importante.

- 3.** ¿Usted considera que un adecuado control interno es importante para el cumplimiento de las metas y objetivos en las empresas comercializadoras de combustibles?

Gráfico 3

¿Usted considera que un adecuado control interno es importante para el cumplimiento de las metas y objetivos en las empresas comercializadoras de combustibles?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 88% de los encuestados consideran que el control interno adecuado es importante para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en las empresas comercializadoras de combustibles, en tanto el 12% de los encuestados no lo consideran importante.

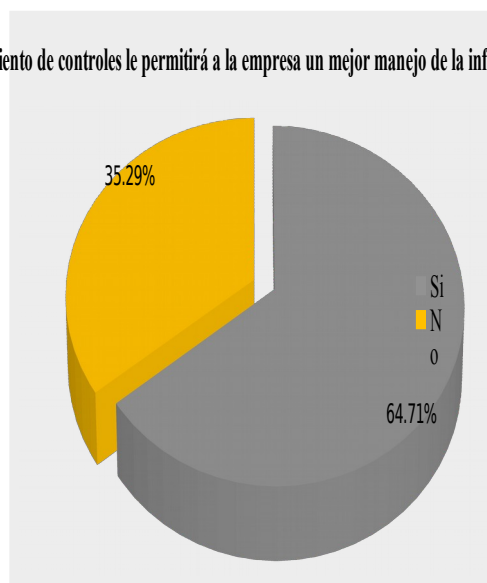
4. ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa un mejor manejo de la información financiera y contable?

Cuadro 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	65%
No	6	35%
Total	17	100%

Gráfico 4

¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa un mejor manejo de la información financiera y contable?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 65% de los encuestados afirman que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa tener un mejor manejo de la información financiera y contable, en tanto el 35% consideran que no.

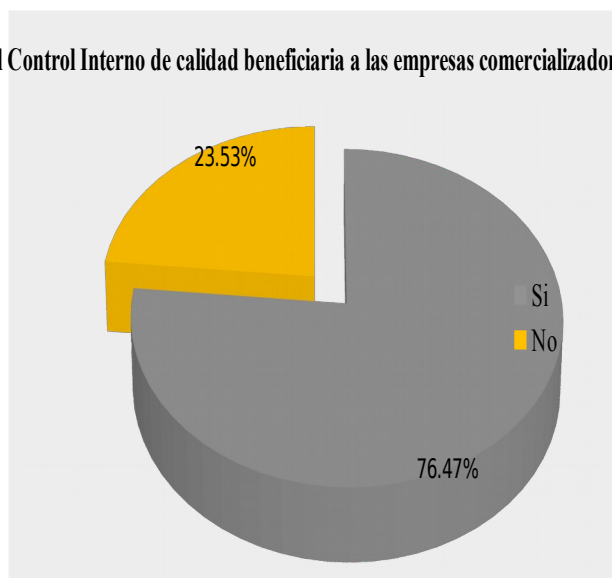
5. ¿Cree usted que el Control Interno de calidad beneficiaria a las empresas comercializadoras de combustibles?

Cuadro 5

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Gráfico	Si	13	76%
	No	4	24%
	Total	17	100%

5

¿Cree usted que el Control Interno de calidad beneficiaria a las empresas comercializadoras de combustibles?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 76% de las personas afirman que el control interno de calidad beneficiaría a las empresas comercializadoras de combustibles, mientras tanto el 24% no creen en el beneficio que se obtiene del control interno.

Respecto del control interno en la toma de decisiones

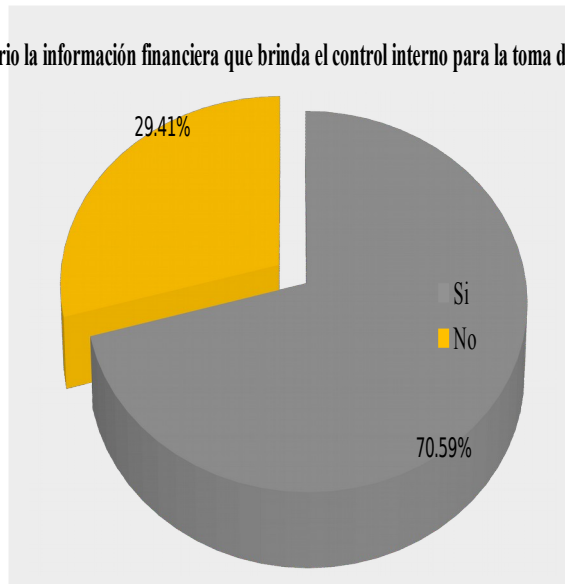
- 6.** ¿Cree Ud., que es necesario la información financiera que brinda el control interno para la toma de decisiones en su empresa?

Cuadro 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	71%
No	5	29%
Total	17	100%

Gráfico 6

¿Cree Ud., que es necesario la información financiera que brinda el control interno para la toma de decisiones en su empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados consideran necesario la información financiera que brinda el control interno para la toma de decisiones, mientras que un 29% no aseguran necesario.

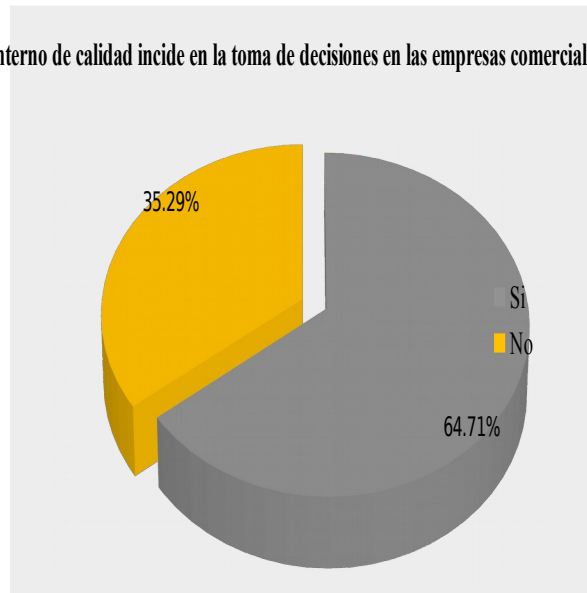
7. ¿Para Usted el control interno de calidad incide en la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de combustibles?

Cuadro 7

Alternativas	Sujetos	Porcentaje
Si	11	65%
No	6	35%
Total	17	100%

Gráfico 7

¿Para Usted el control interno de calidad incide en la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de combustibles?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 65% de los encuestados opinan el control interno de calidad incide en la toma de decisiones de las empresas comercializadoras de combustibles y el 35% de los encuestados opinan que no incide.

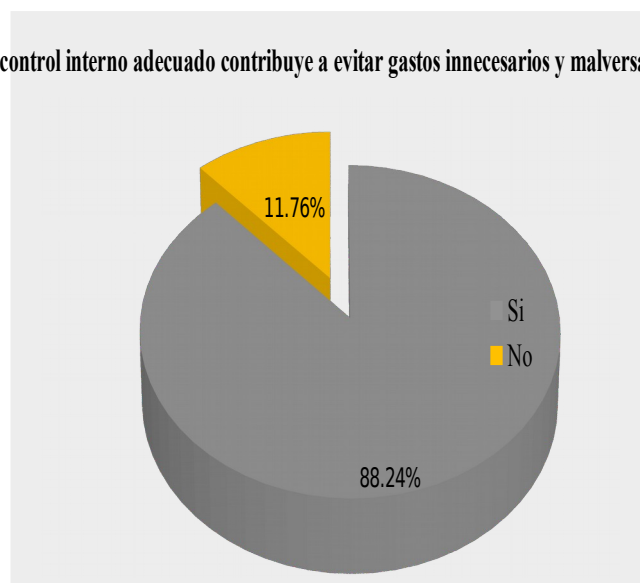
8. ¿Considera que un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos?

Alternativas	Sujetos	Porcentaje
Si	15	88%
No	2	12%
Total	17	100%

Cuadro 8

Gráfico 8

¿Considera que un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 88% de los encuestados opina que un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos, y el 12% aseguran que no contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos.

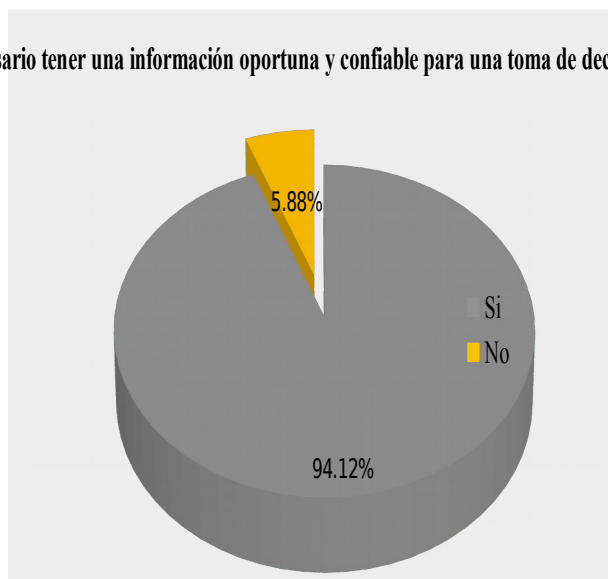
9. ¿Cree que es necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión en su empresa?

Cuadro 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94%
No	1	6%
Total	17	100%

Gráfico 9

¿Cree que es necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión en su empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 94% considera necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión en su empresa, en tanto el 6% no lo considera necesario una información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

- 10.** ¿Cuál es la apreciación con respecto al funcionamiento administrativo de la empresa para la toma de decisiones?

Cuadro 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	41%
Regular	9	53%
Malo	1	6%
Total	17	100%

Gráfico 10

Fuente: Elaboración propia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	41%
No	10	59%
Total	17	100%

Interpretación:

El 53% de los encuestados mencionan que el funcionamiento administrativo para la toma de decisiones es regular, en tanto el 41% afirman que es bueno el funcionamiento administrativo, mientras el 6% consideran malo.

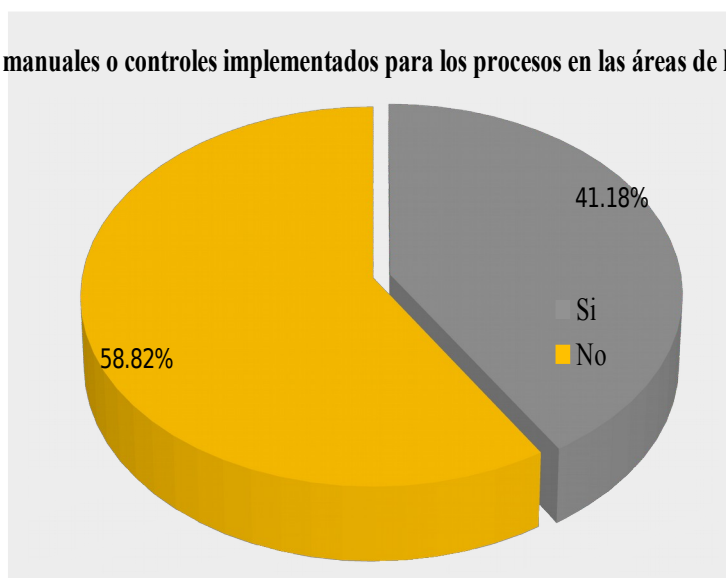
Respecto a la situación actual e implementación del control interno

- 11.** ¿Dispone manuales o controles implementados para los procesos en las áreas de la empresa?

Cuadro 11

Gráfico 11

¿Dispone manuales o controles implementados para los procesos en las áreas de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 59% de los encuestados no cuenta con manuales o controles implementados en su organización, mientras el 41% si cuentan con manuales o controles implementados.

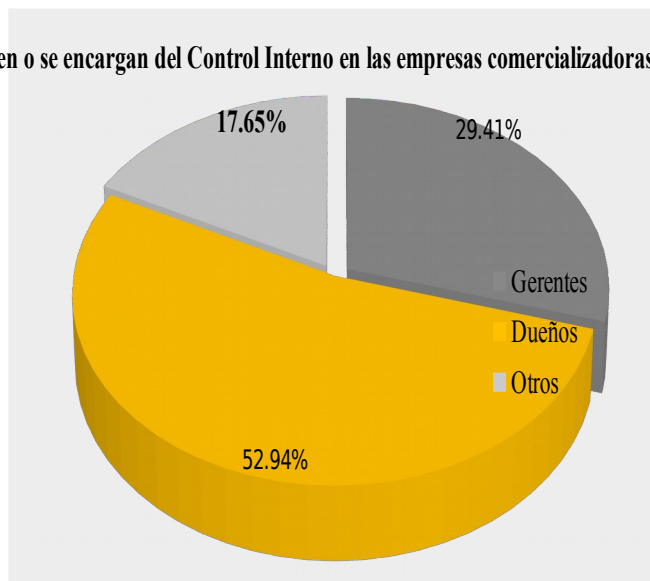
12. ¿Quiénes ejercen o se encargan del Control Interno en las empresas comercializadoras de combustible?

Cuadro 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Gerentes	5	29%
Dueños	9	53%
Otros	3	18%
Total	17	100%

Gráfico 12

¿Quiénes ejercen o se encargan del Control Interno en las empresas comercializadoras de combustible?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 53% de los encuestados afirman que las funciones de control interno son llevadas a cabo por los dueños de la empresa, en tanto 29% afirman son por los gerentes, mientras el 18% son ejercidas por otras personas.

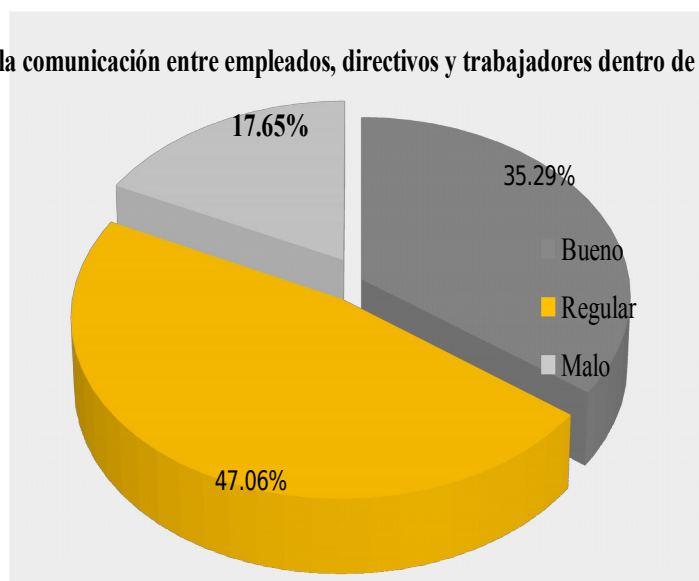
13. ¿Cómo es la comunicación entre empleados, directivos y trabajadores dentro de la Empresa?

Cuadro 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	35%
Regular	8	47%
Malo	3	18%
Total	17	100%

Gráfico 13

¿Cómo es la comunicación entre empleados, directivos y trabajadores dentro de la Empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 47% de los participantes afirman que la comunicación dentro de la empresa entre los empleados, directivos y trabajadores es regular, en tanto el 35% considera la comunicación es buena, mientras el 18% consideran malo.

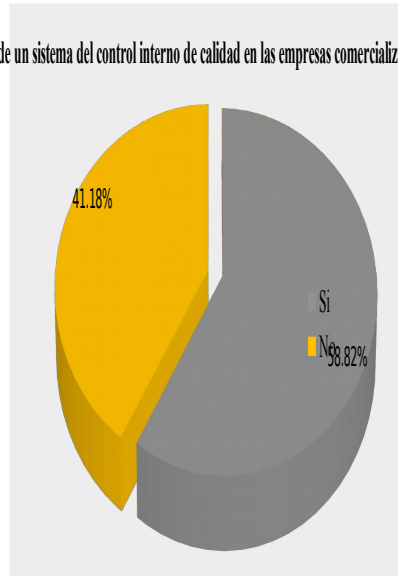
14. ¿Usted está de acuerdo con la implementación de un sistema del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho?

Cuadro 14

Alternativas	Sujetos	Porcentaje
Si	10	59%
No	7	41%
Total	17	100%

Gráfico 14

¿Usted está de acuerdo con la implementación de un sistema del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

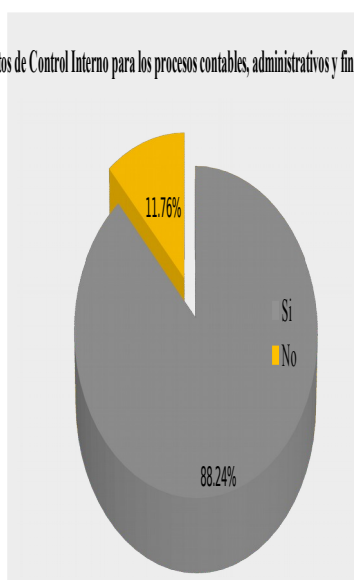
El 59% de los encuestados están de acuerdo para la implementación de un sistema del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles, mientras que el 41% aseguran que no requieren la implementación.

- 15.** ¿Cree que es necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles?

Cuadro 15

Alternativas	Sujetos	Porcentaje
Si	15	88%
No	2	12%
Total	17	100%

¿Cree que es necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 88% de los encuestados consideran necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles, en tanto el 12% de los encuestados no consideran necesario.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según las encuestas realizadas a los gerentes, dueños y trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho, afirman que el control interno de calidad es importante para la gestión administrativa y financiera que les permitirá optimizar la utilización de los recursos para una mejor productividad, similar resultado que tuvo **Monzón (2018)** quien considera como una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y hurtos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Asimismo los encuestados consideran que el control interno adecuado es importante debido a que contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en las empresas comercializadores de combustibles concordando con la afirmación de **Posso & Barrios (2014)** que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa, con respecto al beneficio que se obtiene del control interno el mayor porcentaje creen en el beneficio que se obtiene de un control interno de calidad, teniendo relación con lo que afirma **Auditoria Superior de la Federación (2014)** que el Control Interno provee amplios beneficios a la institución como: proporcionar a los responsables de los procesos operativos una mayor confianza respecto del cumplimiento de sus objetivos, brindar retroalimentación sobre qué tan eficaz es su operación y ayuda a reducir los riesgos asociados con el cumplimiento de los objetivos institucionales

Por último los encuestados afirman que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa tener un mejor manejo de la información financiera y contable para así resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

La información financiera que brinda el control interno es necesaria para tomar decisiones dentro en sus empresas así consideran los encuestados, además creen en la incidencia que tiene en la toma de decisiones, además de ello es necesario tener una información oportuna y confiable antes de una toma de decisión, relacionándose con la afirmación de **Choez (2017)** quien señala que la empresa SERPRI SRL el 100% de los accionistas está satisfecha con la información financiera que suministra el control interno, lo cual le ayuda a tomar las decisiones de manera rápida, oportuna, dichas decisiones financieras le sirve para la adquisición de activos, el arrendamiento financiero que conlleva al desarrollo en cuanto a ingresos en la empresa.

Los resultados que se han obtenido en el presente investigación indican que el funcionamiento administrativo para la toma de decisiones es regular sólo en algunas empresas se encuentran bien.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

En el presente estudio, se analizó la situación actual del control interno para proponer su implementación en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho 2018, en la que se pudo evidenciar que la mayoría de las empresas no cuenta con manuales o controles implementados, además existe una comunicación regular entre los empleados, directivos y trabajadores, lo que se debe mejorar para la sostenibilidad y crecimiento de la empresa, **Rodríguez & Vega (2016)** sostienen que al no contar con políticas y procedimientos que ayuden a mejorar los procesos, no se puede tener un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa, generando una

limitación de facultades en las áreas permitiendo arbitrariedades y decisiones indebidas que a largo plazo no se llegue a lograr los objetivos propuestos.

El resultado de la encuesta indica que las funciones de control interno son llevadas a cabo por los dueños de la empresa en su mayoría y en algunos casos por los gerentes, mientras el resultado de **Rodríguez & Vega (2016)** señalan que es un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango.

Los encuestados que no poseen control interno adecuado están de acuerdo para la implementación de un sistema del control interno de calidad en vista de que consideran necesario para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles, cuyo resultado de **Yagual (2015)** señala que la existencia de una guía de los procedimientos y las funciones del personal de la empresa evita la pérdida de tiempo y confusión en las actividades realizadas por cada uno de los miembros de la empresa, debido a que establece lineamientos para cada actividad.

VI. CONCLUSIONES

Respeto al objetivo específico 1:

El control interno en las empresas comercializados de combustibles en el distrito de Ayacucho es un instrumento administrativo importante que proporcionará seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, mejora en la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones, de igual manera ayuda a obtener resultados positivos, así como el trabajo se realice de manera más eficiente y efectiva garantizando su éxito de las mismas, el control interno de calidad es muy importante para su gestión administrativa y financiera y para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, además les permitirá tener un mejor manejo de la información financiera y contable.

Respeto al objetivo específico 2:

Las empresas comercializadoras de combustibles que cuentan con el control interno consideran que la información financiera que brinda el control interno contribuye en la toma de decisiones ya que de ello dependerá el éxito o el fracaso, cuyo resultado también dependerá del quién, cuándo y cómo se toman las decisiones por ello será fundamental tener una información oportuna y confiable. Además, se ha identificado que el funcionamiento administrativo es regular por lo que deben establecer otro tipo de normas y procedimientos para tener mejora continua.

Respeto al objetivo específico 3:

El control interno aún no se han implementado en la mayoría de las empresas comercializadoras de combustibles, lo que deberían ver como una necesidad urgente de contar e implantarlos para el logro de metas y objetivos y posicionarse en una de las mejores categorías de calidad y ser competitivos, que les garantice la viabilidad de los procesos internos administrativos, asegurar que tanto son confiables sus estados financieros, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa, con la que podrán minimizar riesgos e irregularidades de forma oportuna; cuya implantación y posterior evaluación, se convierte en la herramienta facilitadora del mejoramiento de la gestión, el no contar con manuales adecuados, políticas y procedimientos establecidos hace que los resultados de la gestión administrativa sean negativos.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

- Amaro. (2013). La importancia del control interno en la empresa. Comunidad el Empresario.
- Arango Palomino, J., & Ramos Cuadros, N. (2014). Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del Distrito San Juan Bautista. para optar el Título Profesional de Contador Público , Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
- AUDITOOL. (2016). auditool.org. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Auditoria Superior de la Federación. (2014). Marco Integrado de Control Interno. 19.
- Bautista Benites, J. F. (2015). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014,. Para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Piura - Perú.
- Benítez Torres, C. A. (2014). Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la Ferretería MY FRIEND. para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoria, Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Ibarra - Ecuador.
- Caceres Martinez, T. A. (2017). “Implementación del Sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016”,. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas.
- Cárdenas Rodríguez, A. (2017). Importancia del control interno en las empresas comerciales. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-del-control-interno-en-empresas-c%C3%A1rdenas-rodr%C3%ADguez>

- Choez Machuca, W. (2017). El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015 - 2016. Tesis Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado.
- Consejo de Auditoría interna general de Gobierno. (2014). Marco Integrado de Control Interno - COSO 2013. Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl>: <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>
- emprendepyme. (2016). ¿Qué es la gestión empresarial? Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- García. (2014). Actualización del Marco Integrado de Control interno. VHG CONSULTING.
- Gimenez. (12 de Agosto de 2014). audalianexia.com. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Gómez Trujillo, C. A. (2010). Generalidades del Control Interno. Obtenido de https://www.slideshare.net/gankalf/generalidades-del-control-interno?qid=331d0b9b-749f-4acc-b12c-9a6e3c741e38&v=&b=&from_search=3
- Hernández. (enero de 2017). elauditormoderno.blogspot.pe. Obtenido de <https://elauditormoderno.blogspot.pe/2017/01/el-informe-coso.html>
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). Control Interno - Marco Integrado. Obtenido de <http://doc.contraloria.gob.pe>: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- López Huancare, V. N. (2017). Implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la Entidad Financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Ayacucho.
- Marco Integrado 2013. (2013). Control Interno — Marco Integrado. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

- Mazariegos Sánchez, A., Águila González, J., Pérez Poumián, M., & Cruz Castillo, R. d. (2013). EL CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN PRODUCTORA DE CAFÉ CERTIFICADO, EN CHIAPAS, MÉXICO. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=14127709007>
- Meléndez Torres, J. B. (2016). Control Interno. Obtenido de Control Interno - Repositorio UTEX ULADECH: http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monzón Mozombite, M. (2018). El control Interno en las Empresas Privadas como Herramienta de Gestión. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto.
- Obispo Chumpitaz, D. (2014). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales, para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Los Ángeles de Chimbote. Para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Chimbote.
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación en el sector público. PROYECTO DE COOPERACIÓN GIZ FORTALECIMIENTO DE LA OLACEFS, 19-27.
- Palacios Jiménez, F. E., & Montesinos Quezada, A. C. (2014). Propuesta de un modelo de Control Interno efectivo para optimizar la Gestión Administrativa y Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Loja. Universidad Nacional de Loja, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Loja- Ecuador.
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Cartagena.

- Promonegocios. (2017). Tipos de Empresas. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>
- Quimi. (2015). Importancia del control interno sobre el desarrollo organizacional de la empresa privada. Caribeña .
- Ramó Ruffner, J. G. (2004). El Control Interno en las Empresas Privadas. Recuperado el 14 de Mayo de 2018, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Rivas Márquez , G. (2011). Modelo contemporáneos de control interno. Recuperado el Mayo de 2018, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>
- Rodríguez de la Cruz, R., & Vega Dávila, L. I. (2016). Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Contabilidad, Chiclayo.
- Romero Curi, P. (2011). Concepto, Características, clasificación y funciones de la empresa. Recuperado el Mayo de 2018, de <http://empresaromero.blogspot.com/2011/01/definicion-de-empresa.html>
- Salinas Guamán, S. F. (2016). Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la Ciudad de Loja,. Universidad Nacional de Loja, Carrera de Contabilidad y Auditoría. Loja: COOPERS Y LYBRAND.
- Santa Cruz. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. Investigación de Contabilidad, 37.
- Segovia Villavicencio, J. M. (2011). Diseño e Implementación de un sistema de control interno para la compañía Datagourmet Cia. Ltda-. Tesis para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas , Quito.
- Servin, L. (2018). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Soto & Leiva . (2015). “Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades.

Tamborino Morais, G. C. (s.f.). La Responsabilidad del Control Interno en el Gobierno Corporativo Caso Portugal / España. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/84h.pdf

Vázquez, J. (2014). Los elementos de la empresa. Recuperado el Mayo de 2018, de <http://deconomiablog.blogspot.com/2014/06/los-elementos-de-la-empresa.html>

Villavicencio Olalla, N. G. (2011). El control interno y su influencia sobre la toma de decisiones en calzado liwi periodo 2010. Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato.

Yagual Muñoz, W. (2015). Control Interno Contable para la Estación de Servicio COECHAN S.A Gasolinera Primax, Canton Santa Elena provincia de Santa Elena, año 2015. Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, La Libertad - Ecuador.

Zafra Chavez, L. M. (2016). El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC Surco 2015. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas.

Anexos

Anexo 01

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del control interno en las empresas comercializadoras de combustibles, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **Importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión en las empresas comercializadoras de combustibles en el Distrito de Ayacucho- 2015**. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. Encuestador(a):

Instrucción: el cuestionario es un instrumento de medición que tiene por objetivo determinar el control interno y establecer la importancia del control interno. Por esta razón solicito a Ud. se sirva responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta reserva.

I. Respecto a la importancia del control interno en la gestión financiera y administrativa

1. ¿Usted considera que el control interno de calidad es importante en la gestión administrativa en las empresas comercializadoras de combustible?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Considera usted importante un control interno de calidad en la gestión financiera de su empresa?
 - c. Si
 - d. No

3. ¿Usted considera que un adecuado control interno sea importante para el cumplimiento de las metas y objetivos en las empresas comercializadoras de combustibles?
 - a. Si
 - b. No
4. ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la empresa un mejor manejo de la información financiera y contable?
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Cree usted que el Control Interno de calidad beneficiaría a las empresas comercializadoras de combustibles?
 - a. Si
 - b. No

II. Respetto del control interno en la toma de decisiones

6. ¿Cree Ud., que es necesario la información financiera que brinda el control interno para la toma de decisiones en su empresa?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿Para Usted el control interno de calidad incide en la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de combustibles?
 - a. Si
 - b. No
8. ¿Para Usted un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de los recursos?
 - a. Si
 - b. No
9. ¿Cree que es necesario tener una información oportuna y confiable para una toma de decisión en su empresa?
 - a. Si
 - b. No
10. ¿Cuál es la apreciación con respecto al funcionamiento administrativo de la empresa para la toma de decisiones?

Bueno

Regular

Malo

III. Respecto a la situación actual e implementación del control interno

11. ¿Dispone manuales o controles implementados para los procesos en las áreas de la empresa?
 - a. Si
 - b. No

12. ¿Quiénes ejercen o se encargan del Control Interno en las empresas comercializadoras de combustible Gerentes?
 - a. Dueños o socios
 - b. Otros

13. ¿Cómo es la comunicación entre los empleados, directivos y trabajadores dentro de la Empresa?
 - a. Buena
 - b. Regular
 - c. Mala

14. ¿Usted está de acuerdo con la implementación de un sistema del control interno de calidad en las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho?
 - a. Si
 - b. No

15. ¿Cree que es necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables, administrativos y financieros de las empresas comercializadoras de combustibles?
 - a. Si
 - b. No

Anexo 2

Glosario de términos teóricos o técnicos.

Ambiente de Control: Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control de una municipalidad.

Audidores externos: Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Audidores internos: Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Control Interno: Proceso efectuado por los órganos directivos y el resto del personal de la empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Corrupción: Perversión de las funciones a cualquier nivel. Se da cuando los funcionarios abusan del poder para obtener un beneficio privado mediante sobornos, comisiones o regalos.

Definición de Objetivos: Son los medios de referencia que utiliza el control para evaluar la gestión empresarial.

Dependencias de Control: Están conformadas por los departamentos, secciones y/o divisiones conformantes del órgano máximo del control.

Desempeño del Personal: Comprende la captación, entrenamiento, ejecución de actividades, retribuciones por el trabajo y los resultados de sus actividades (eficiencia o deficiencia), así como la moralidad y ética que aplican.

Economía: En su sentido amplio significa, administración recta y prudente de los escasos recursos. Se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios al costo mínimo posible, en condiciones de calidad y precio razonable.

Efectividad: Tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programados por una entidad o proyecto.

Eficacia: El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia: Rendimiento efectivo sin desperdicio.

El informe COSO: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión), considera los siguientes componentes: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

Ética profesional: Es el comportamiento que tiene un profesional ante cualquier situación o trato de desviación en el ámbito laboral.

Fiscalización: la fiscalización o función fiscalizadora se refiere al sometimiento de la actividad económico – financiera del sector público a los principios de legalidad eficiencia y economía.

Honestidad: Valor que implica no subordinar el servicio que se presta, a la utilidad o ventaja personal.

Organización: Está constituida por la estructura orgánica; las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación; la división de labores, asignación de responsabilidad y otros aspectos.

Principios de Control: Bases, fundamentos del sistema de control. Son de orden organizativo, administrativo, legal, contable, financiero, informático, etc.

Riego de control: Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

Riesgo de detección: Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

Riesgo inherente: Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

Riesgo: Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Sistema de Control: Conjunto de elementos, principios, procesos, procedimientos y técnicas de control enlazados entre sí, con el objeto de evaluar la gestión institucional y contribuir a su eficiencia y eficacia.

Supervisión Permanente: Comprende el conjunto de acciones para observar, examinar, inspeccionar las actividades del personal.

Transparencia: Comprende la disposición de la entidad de divulgar información sobre las actividades y operaciones ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines y, al mismo tiempo, implica el acceso del público sin restricciones a tal información para conocer y evaluar en su integridad, el desempleo y la forma de conducción de la gestión gubernamental.

Verificación Interna: Está constituida por procedimientos específicos como medidas físicas, control de ingresos y control de gastos, etc. Corresponde al Consejo de Administración la implementación y mantenimiento de los sistemas de verificación interna que pueden conseguirse mediante los procedimientos contables.

Anexo 03

Registro de empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho según Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)

RAZON SOCIAL	DIRECCION OPERATIVA	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TANQUE 1	TANQUE 2	TANQUE 3	TANQUE 4	TANQUE 5	TANQUE 6	TANQUE 7	CAP.TOTAL CL [gln]	FEC. EMISION	FEC. FIRMA	REPRESENTANTE
INVERSIONES F.R.L. S.A.C.	AV. INDEPENDENCIA Nº 583 - 585, URB. MARISCAL CACERES	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:5000:GASOH OL 95 PLUS	C1:8000:GASOH OL 90 PLUS	C1:6000:Diesel BS 5-50	C1:6000:Diesel BS 5-50	C1:5000:GASOH OL 84 PLUS			30000	7/09/2018	10/09/2018	FREDY ALBINO MENESES CERVANTES
ESTACION EVICO E.I.R.L.	CARRETERA AYACUCHO - VISCCHONGO [ALTURA KM 08] C.P. SAN ANTONIO MANALLASAC	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6300:Diesel BS 5-50	C1:3000:GASOH OL 90 PLUS C2:1500:Diesel BS 5-50						10800	28/08/2018	29/08/2018	HUGO ALQUI SALVATIERRA
GRIFO CASTILLA E.I.R.L.	AV. MARISCAL CASTILLA Nº 789	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:8000:GASOH OL 95 PLUS	C1:3000:GASOH OL 90 PLUS	C1:3000:Diesel BS 5-50	C1:2500:Diesel BS 5-50				16500	7/09/2018	10/09/2018	PERSI JANAMPA VALDIVIA
INVERSIONES BROWN S.R.L.	JR. MANCO CAPAC Nº 839 Y CALLE QUINUA	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6000:GASOH OL 95 PLUS	C1:6000:Diesel BS 5-50	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS	C1:2000:GASOH OL 84 PLUS				20000	5/09/2018	6/09/2018	GLADYS JANETT TENORIO GALVEZ
JAARSOM E.I.R.L.	AV. ARENALES Nº 831	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS	C1:6000:Diesel BS 5-50	C1:6000:Diesel BS 5-50					18000	11/07/2018	11/07/2018	SONIA MENDOZA QUISPE
SERVICENTRO S PLAZA SAC	CENTRO POBLADO HUASCAHURA MZ J - LOTE 1B	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	ESTACIONES DE SERVICIOS	C1:8000:Diesel BS 5-50	C1:4000:GASOH OL 90 PLUS C2:4000:GASOH OL 95 PLUS						16000	28/08/2018	28/08/2018	MIGUEL ANGEL OLARTE LUJAN
NEGOCIACION ES SHALOM S.R.L.	ESQ. DE LA VIA EVITAMIENTO CON LA AV. JAVIER PEREZ DE CUJELLAR, MZ. Q2 LOTE 14	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:1500:GASOH OL 90 PLUS	C1:4000:Diesel BS 5-50	C2:2500:GASOH OL 90 PLUS					8000	20/09/2018	22/03/2018	ALBERTO TINED MITMA
GRIFO AYACUCHO E.I.R.L.	CARRETERA VIA LOS LIBERTADORES 5 KM. 2.5	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS	C1:6000:Diesel BS 5-50	C1:6000:GASOH OL 95 PLUS	C1:6000:Diesel BS 5-50	C1:8000:Diesel BS 5-50	C1:4000:GASOH OL 90 PLUS C2:4000:GASOH OL 97 PLUS	C1:8000:Diesel BS 5-50	48000	28/08/2018	28/08/2018	ANTONIA VERA DE SANCHEZ
VICTORIA TINOCC BARBARAN	SECTOR SIMPAPATA DEL CENTRO POBLADO DE SAN JOSE DE PARAISO (CARRETERA AYACUCHO JULCAMARCA KM 30)	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:1912:Diesel BS 5-50 C2:856:GASOH OL 90 PLUS							2768	27/12/2018	28/12/2018	VICTORIA TINOCC BARBARAN

GRIFO SAN AGUSTIN S.A.C.	JR. PIZARRO N° 129	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:4000:GASOH OL 90 PLUS	C1:4000:Diesel B5 5-50	C1:2000:GASOH OL 84 PLUS C2:2000:GASOH OL 95 PLUS					12000	8/08/2018	9/08/2018	WALTER ALBERTO PEÑA MORALES
INVERSIONES KELMAIN S.A.C.	VIA LOS LIBERTADORE S KM. 4.00 - HUASCAHURA CHICO	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	ESTACIONES DE SERVICIOS	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS	C1:6000:Diesel B5 5-50						12000	29/08/2018	10/09/2018	MAXIMINA PALOMINO VENTURA
YAQUELINE HUAMAN FLORES	INTERSECCION VIA DE EVITAMIENTO Y AV. SEÑOR DE AMANCAES	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6000:GASOH OL 95 PLUS	C1:6000:Diesel B5 5-50	C1:6000:GASOH OL 84 PLUS	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS				24000	9/08/2018	13/08/2018	YAQUELINE HUAMAN FLORES
YAVA S.A.C	PUEBLO JOVEN - LA LIBERTAD MZ. 21-LOTE 01	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	ESTACIONES DE SERVICIOS	C1:5000:GASOH OL 95 PLUS	C1:5000:GASOH OL 90 PLUS	C1:5000:Diesel B5 5-50	C1:5000:GASOH OL 97 PLUS	C1:10000:Diesel B5 5-50			30000	7/08/2018	8/08/2018	ANIBAL PEDRO YANCE VALENZUELA
GRIFO EL OVALO S.A.C.	JR. PUMO N° 150, ESQUINA CON JR. UNTIVEROS	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	ESTACIONES DE SERVICIOS	C1:6000:GASOH OL 84 PLUS	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS	C1:6000:Diesel B5 5-50					18000	15/10/2018	15/10/2018	HUGO VALENCIA PALOMINO
ANDRES CORCINO PALOMINO CCORAHUA	VIA LOS LIBERTADORE S KM. 5 CURVA ACASIO SECTOR HUASCAHURA	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:4000:Diesel B5 5-50		C1:2000:GASOH OL 90 PLUS C2:2000:GASOH OL 95 PLUS					8000	9/08/2018	13/08/2018	ANDRES CORCINO PALOMINO CCORAHUA
SONIA MENDOZA QUISPE	CARRETERA VIA LOS LIBERTADORE S KM. 4.9 SECTOR CHAMANAPATA	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6000:GASOH OL 90 PLUS	C2:6000:Diesel B5 5-50						12000	6/11/2018	7/11/2018	SONIA MENDOZA QUISPE
REYNA ISABEL LUZA ROCA	AV. 9 DE DICIEMBRE S/N CARRETERA A HUATATAS	AYACUCHO	HUAMAN GA	AYACUCHO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	C1:6000:Diesel B5 5-50		C1:2000:GASOH OL 84 PLUS C2:2000:GASOH OL 90 PLUS					10000	10/08/2018	15/08/2018	REYNA ISABEL LUZA ROCA

Anexo 4

Mapa de Ayacucho

