



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “PESQUERA
JADA S.A” DE CHIMBOTE, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BACH. PRADO PEREZ WALTER JORDAN

ASESOR:

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO MARIBEL JUANA

CHIMBOTE – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “PESQUERA
JADA S.A” DE CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTOR:

BACH. PRADO PEREZ WALTER JORDAN

ASESOR:

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO MARIBEL JUANA

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACON

PRESIDENTE

MGTR. LUIS ORTIZ GONZALEZ

MIEMBRO

MGTR. MIRIAN NOEMI RODRIGUEZ VIGO

MIEMBRO

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLACIDO

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Melva, Walter y hermanos, por ser los pilares más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional y porque son mi mayor motivación a seguir hacia delante.

A mis profesores, que me enseñaron, y me instruyeron lo mejor posible para ser excelente tanto en el ámbito profesional, como en el personal y humano y que gracias a que eran exigentes, me hicieron exigirme a mí misma para ser cada vez mejor. Sin sus enseñanzas esto tampoco sería posible.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Melva, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Walter, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de la empresa “PESQUERA JADA S.A.” de Chimbote, 2017. La investigación fue descriptiva, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario pertinente de 21 preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación. Obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1**, los autores del diferente punto de vista establecen que el control interno esta implementada en la mayoría de las empresas. Ya que estos ayudan a evitar los fraudes y así mismo permitir controlarlos de manera oportuna. **Respecto al objetivo específico 2**, la información obtenida de la empresa del caso “pesquera jada s.a”, se le aplicó un cuestionario pertinente al gerente de la empresa, determinando que el control interno influye a través de los componentes del informe coso, positivamente en la administración, permitiendo realizar un uso eficiente y eficaz de los recursos asignados y generados. Finalmente se concluye que el control interno es muy importante dentro de las empresas porque comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que proporcionan una seguridad razonable de poder lograr todos los objetivos de las entidades públicas y privadas.

Palabras clave: Control interno, Empresa, Eficaz.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of the internal control of the company "pesquera jada s.a." of Chimbote, 2017. The research was descriptive, bibliographic, documentary and case. For the collection of information, the following instruments were used: bibliographic records, a pertinent questionnaire of 21 closed questions and tables 01 and 02 of the present investigation. Obtaining the following results: **Regarding specific objective 1**, the authors of the different point of view establish that internal control is implemented in most companies. Since these help to avoid fraud and also allow control in a timely manner. **Regarding specific objective 2**, the information obtained from the company in the case "pesquera jada s.a", a pertinent questionnaire was applied to the manager of the company, determining that the internal control influences through the components of the coso report, positively in the administration, allowing an efficient and effective use of the assigned and generated resources. Finally, it is concluded that internal control is very important within companies because it includes the organization plan, methods and procedures that provide reasonable assurance of being able to achieve all the objectives of public and private entities.

Keywords: Internal control, Company, Effective.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRA CARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.3 Regionales.....	20
2.1.4 Locales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Teorías del control interno:.....	22
2.2.2 Teorías de las empresas:.....	28
2.2.3 Teorías de las Mypes.....	30
2.2.4 Caso estudio: “pesquera jada s.a”.....	31
2.3 Marco conceptual.....	32
2.3.1 Definiciones de control interno:.....	32
2.3.2 Definiciones de empresas:.....	32
2.3.3 Definiciones de Micro y pequeñas empresas:.....	33
III. METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño de la investigación.....	34
3.2 Población y muestra.....	34
3.2.1 Población.....	34
3.2.2 Muestra.....	34
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	34

3.4 Técnicas e instrumentos.....	35
3.4.1 Técnicas.....	35
3.4.2 Instrumentos.....	35
3.5 Plan de análisis.....	35
3.6 Matriz de consistencia.....	36
3.7 Principios éticos.....	36
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
4.1 Resultados.....	37
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	37
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	39
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	41
4.2 Análisis de resultados:.....	43
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	43
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	44
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	46
V. CONCLUSIONES.....	49
5.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	49
5.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	49
5.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	49
5.4 Respecto al objetivo general.....	50
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	51
6.1 Referencias bibliográficas.....	51
6.2 Anexos.....	55
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	55
6.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas.....	56
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	57

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1.....	37
02	Objetivo específico 2.....	39
03	Objetivo específico 3.....	41

I. INTRODUCCIÓN

Todas las empresas, absolutamente todas sean públicas o privadas necesitan tener un sistema de control interno, este sistema será aplicado a todas aquellas áreas, las cuales efectivamente depende de la operación de los negocios. Muy aparte de ello el área de administración tiene que mostrar una información relevante, necesaria para así poder seleccionar algunas alternativas, de las cuales convengan aplicar el control interno, para así prevenir el control de riesgos y fraudes de las cuales se muestran; muy aparte de ello mostrar la seguridad ante la efectividad, eficiencia y eficacia de las operaciones y también de la información financiera fraudes **(Kreston, 2015)**.

Por otro lado, para salvaguarda la fiabilidad de la información financiera de los estados contables, se requieren de un sistema de control, la cual asegure la razonabilidad ante una posible auditoría externa. El control interno, involucra áreas, en todo proceso de gestión, las cuales ayudan a determinar los objetivos y metas trazados por la misma entidad, indiscutiblemente dentro de las áreas surge un gran nivel de riesgo, para evitar esto se debe de evaluar.

Las organizaciones, requieren de un control interno que les ayude a asegurar la calidad, los activos e interés. Los objetivos y las metas trazadas por la organización son empleados por métodos, planes, estrategias, con la finalidad que las gerencias obtengan unos buenos resultados **(Ramiro, 2015)**.

El instituto nacional de estadística e informática, presenta un informe mensual relacionado a los servicios, tanto así que muestra el comportamiento sobre aquellas

actividades relacionadas al sector comercio, así como también a restaurantes y por ultimo servicios las cuales son prestados a empresas de terceros, cuyas tablas estadísticas muestran como resultado que un 2.2% ha surgido como crecimiento el sector comercio, por otro lado un 2.36% ha surgido en restaurantes y por ultimo ha surgido un 2.04% los servicios prestados a terceros **(INEI, 2016)**.

Así mismo, el control interno es una herramienta muy importante para las empresas, ya que ha influenciado de manera positiva en la ayuda de accionar ante los posibles efectos de riesgos que se dan en muchas cosas dentro de las organizaciones de las empresas, así sean públicos o privadas. De tal manera estas organizaciones deben ser valuados con la herramienta del control interno, ya que esto motiva a que los grandes empresarios reduzcan sus riesgos y eviten molestias antes sus futuras propuestas, objetivos de las cuales de plantean estratégicamente; muy aparte de ellos ayuda también a evitar los fraudes **(Velásquez, 2014)**.

La implementación de la herramienta de control interno ayuda a mejorar y a reducir los altos niveles de riesgo, ya que es de vital importancia tener una gestión de calidad y eficiente dentro de la entidad; cuyos resultados esperados es la seguridad razonable antes las posibles actividades de operación en los hechos económicos y contables de la empresa.

Por otro lado, logrando una afectuosa evaluación del control interno, esta mostrará una eficiencia antes los activos, y también los intereses que influyen alrededor de la ella. Indiscutiblemente el sistema del control interno no permitirá dañar las relaciones fundamentales y establecidas por las empresas, así como también el de

sus clientes; en caso contrario esto ayudará en obtener un alto nivel y de expansión, entre las relaciones humanas entre los dirigentes y subordinados (**Prado, 2013**).

La organización de las empresas y de los clientes, juegan un papel muy importante e relevante. La realidad es que los clientes tienen que mostrar un efecto transparente ante sus proveedores de comercio, esto se da cuando haya un posible cambio, es decir al obtener un buen nivel de control interno en los ciclos de negocios esto se puede traducir en un cambio de desarrollo de negocios, esto inculca en ambos entre los proveedores y clientes. En muchas ocasiones el control interno como una herramienta estratégica, hay que tener en cuenta que no elimina totalmente los riesgos que se pueden dar dentro de la organización, esto se da muchas veces porque existe una carencia en la falta de monitoreo y supervisión en controles manuales y por otro lado en los errores humanos; una vez detectados, identificarlos y tratarlos de manera preventiva (**Rodríguez, 2013**).

Además en el caso de diseñar, e implantar objetivos propios por parte de la empresa; el control interno abarca ante los cumplimientos de ellos. Por otro lado ante un buen monitoreo y un correcto funcionamiento del control interno, esto ayudará que las cantidades organizaciones mantengan estables sus políticas y procedimientos.

Las empresas comerciales se preocupan del manejo adecuado del sistema del control interno, porque la herramienta permite mejorar la gestión y así mismo de reducir las pérdidas, por ello un adecuado monitoreo del sistema del control interno nos expondrá facilitar cuales son los puntos débiles y así tratar de tomar medidas adecuadas y a través de ella mejorar el uso adecuado y eficiente de la información

confiable. Inmisciblemente, las empresas que se dedican a la compra y venta su actividad está en comprar y vender, para llegar a obtener buenos resultados es indispensable tener bien las metas trazadas y los objetivos bien ejecutados.

Chimbote es la ciudad con mayor comercio y dentro de ella tiene y muestra una serie de micro y pequeñas empresas establecidas como negocio del sector comercio – rubro compra/venta “vivero dipier s.a.c”, sin embargo, se desconoce que dichas micro empresas no tengan un buen manejo de control interno y tengan un mal manejo de monitoreo respecto a sus activos e interés. Por lo tanto, se desconoce que dichas características del control interno.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación tales como:

Alvarado (2011) en su trabajo de investigación titulada: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno, basado en el modelo coso, caso: empresa comercial “Electro Instalaciones”, de la ciudad de Cuenca, realizado en México”. **Ariza (2012)** en su trabajo de investigación titulada: “Diagnostico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa comercial Robtell s.r.l, de la ciudad de Bogotá, realizado en Colombia”. **Crespo (2014)** en su trabajo de investigación titulado: “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: empresa Multitecnos .S.A, de la ciudad de la paz, realizado en Bolivia”. **Zamora (2010)** en su trabajo de investigación titulado: “Modelo de un control interno para Banca Ecuatoriana, de la ciudad de Quito, realizado en Ecuador”.

Revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación tales como:

Campos (2013) en su trabajo de investigación titulado: “Implementación del sistema de control interno ante la planificación, realizado en Perú”. **Escalante (2014)** en su trabajo de investigación titulada: “Implementación del control interno en las áreas de nivel de riesgo, realizado en Perú”. **Hernández (2015)** en su trabajo de investigación titulada: “Perspectiva amplia y limitada del control interno, realizado en Perú”. **Martínez (2014)** en su trabajo de investigación titulado: “El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de comercio en el Perú, de la ciudad de Lima, realizado en Perú”.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional se encontró un trabajo de investigación tal como:

Díaz (2010) en su trabajo de investigación titulado: “Deficiencia del control interno antes las metas no cumplidas dentro de las empresas comerciales, realizado en Huaraz”. **Rojas (2013)** en su trabajo de investigación titulada: “El control interno y la comprensión laborales en la empresa Lobo Tours S.R.L de Huaraz, año 2012, de la ciudad de Huaraz”. Finalmente, revisando la literatura pertinente a nivel local, este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad o localidad de la ciudad de Chiclayo; sobre la variable de nuestra investigación:

Flores (2015) en su trabajo de investigación titulada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013”. **Paredes (2014)** en su trabajo de investigación titulada: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas comerciales – Caso Empresa R y L - SRL de Chiclayo, 2013”.

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento sobre el tema, tanto nivel nacional, regional y local. Por las todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas pesqueras del Perú y de la empresa “¿PESQUERA JADA S.A.” de Chimbote, 2017?** Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas pesqueras del Perú y de la empresa “PESQUERA JADA S.A.” de Chimbote, 2017. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos

1. Describir las características del control interno de las empresas pesqueras del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de la empresa “PESQUERA JADA S.A.” de Chimbote, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas pesqueras del Perú y de la empresa “PESQUERA JADA S.A” de Chimbote, 2017.

Por ende, el presente informe se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, es decir permitirá describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “PESQUERA JADA S.A” de Chimbote, 2017. Esta investigación se centra en los riesgos que incurren en las empresas, esto se puede dar porque no existe un buen sistema de control interno, las cuales serán obstáculos para lograr los objetivos de la empresa, sabiendo que en el país existe gran cantidad de micro y pequeñas empresas cumpliendo roles importantes dentro de la economía peruana, ya sea creando empleo, así como también disminuyendo la pobreza, es decir, fomenta un buen desarrollo

económico para el país.

También el presente informe se justifica porque en el Perú y en la ciudad de Chimbote las MYPES representan un 95% del total de empresas. Algunas de ellas tienen una serie de problema por no aplicar el control interno, de tal manera es necesario conocer cuáles son las características de estas empresas (MYPES).

Asimismo, el estudio mostrado nos permitirá a conocer un nivel literal, descriptivo del control interno en relación a los riesgos y fraudes. Por ellos este sistema permitirá cuidar bien en su totalidad los activos e intereses de las empresas, por otro lado ayudará a evaluar la eficiencia de la empresa.

Finalmente el presente informe se justifica porque servirá como referencia para estudios posteriores realizados por estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de Contador Público.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Alvarado (2011) en su trabajo de investigación titulada: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno, basado en el modelo coso, caso: empresa comercial “Electro Instalaciones”, de la ciudad de cuenca, realizado en México”. Cuyo objetivo general fue: Diseñar e implementar un sistema de control interno - coso para la empresa. Cuya metodología implementada fue: el método inductivo de campo. Se llegó a los siguientes resultados: Ejecutando el control interno implementado en el informe coso, se encontró fraudes expuestos, decisiones indebidas, y así como también otros hechos operacionales de mayor gravedad. Para mejorar las actividades hay que prevenirlas periódicamente y así tener a futuro un alto nivel de logro referente a los objetivos.

Ariza (2012) en su trabajo de investigación titulada: “Diagnostico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa comercial Robtell s.r.l, de la ciudad de Bogotá, realizado en Colombia”. Cuyo objetivo general fue: Ejecutar el diagnostico a la empresa Robtell s.r.l ante su situación actual. Cuya metodología fue: inductivo, descriptivo y observativo. Los resultados obtenidos fueron: La empresa Robtell s.r.l, muestra una eficiencia de alto nivel la cual ayuda a cumplir los aspectos relevantes y básicos de la herramienta de control interno. La cual esta ejecución de aplicar el diagnostico ayudó a evitar fraudes, y optimizar brechas que

ponen en riesgo el activo e intereses de la empresa; muy aparte del patrimonio y en efecto de la razón social.

Crespo (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: empresa MULTITECNOS .S.A, de la ciudad de la paz, realizado en Bolivia”. Cuyo objetivo general fue: implementación del control interno. Así mismo cuyas conclusiones fueron: El sistema de control interno se debe implementar para obtener un buen manejo de gestión, utilizando necesariamente los recursos necesarios, además muestra un alto nivel de interés en las responsabilidades de cada una de las áreas departamentales, ayudando a mejorar y evitar los riesgos y fraudes.

Zamora (2010) en su trabajo de investigación titulado: “Modelo de un control interno para Banca Ecuatoriana, de la ciudad de Quito, realizado en Ecuador”. Cuyo objetivo general fue: Implementar el modelo de control interno en la banca ecuatoriana. Cuyos resultados obtenidos fueron: En la banca ecuatoriana se presentó un ambiente de control interno apropiado, las cuales se pudieron encontrar actitudes como conciencia e integridad a nivel referente al control en las organizaciones. Por otro lado las organizaciones muestran una estructura organizacional de alto nivel y volumen, por ello el control interno es importante y esencial en los micros y pequeñas empresas.

2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Campos (2013) en su trabajo de investigación titulado: “Implementación del sistema de control interno ante la planificación, realizado en Perú”. Cuyo objetivo general fue: describir el sistema de control interno dentro de la planificación de la empresa. El resultado obtenido fue: Los objetivos trazados por la entidad, son encontrados en la planificación, comparando resultados reales con de años anteriores. Así mismo se tomó medidas de eficiencia y eficacia para lograr los objetivos.

Escalante (2014) en su trabajo de investigación titulada: “Implementación del control interno en las áreas de nivel de riesgo, realizado en Perú”. Cuyo objetivo general fue: Describir las áreas de la organización con mayor riesgo. El resultado encontrado fue: De manera general y radical, el control interno interactúa en todas las áreas de la organización, disminuyendo los posibles riesgos y fraudes, prácticamente estas actividades de control deben ser monitoreadas.

Hernández (2015) en su trabajo de investigación titulada: “Perspectiva amplia y limitada del control interno, realizado en Perú”. Cuyo objetivo general fue: Describir las perspectivas limitadas y amplias del control interno. Cuyo resultado obtenido fue: El control interno de la perspectiva limitada, se enfoca en los objetivos planteados por la empresa, con la finalidad de verificar el control de gastos realizado por diferentes áreas; por el otro lado es amplia cuando las metas y objetivos alcanzados, se tomarán medidas antes lo posible fraudes y riesgos que estas presentan.

Martínez (2014) en su trabajo de investigación titulado: “El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de comercio en el Perú, de la ciudad de Lima, realizado en Perú”. Cuyo objetivo general fue: determinar el control efectivo en la gestión del área de tesorería. El tipo de metodología empleada fue: indagación, análisis experimental y bibliográfica y de caso. Los resultados encontrados fueron: El área de tesorería es un campo abierto, rodeada por mucho efectivo. Por otro lado

debe ser evaluada, implementada y retroalimentada, antes las posibles medias de seguridad referente a los activos e intereses de las empresas; eso facilita al efectivo la gestión optima de la entidad. Así mismo el informe coso ayuda a lograr que la economía se encuentre ejecutada, retroalimentada y evaluada, mediante sus componentes.

2.1.3 Regionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la provincia del santa; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Díaz (2010) en su trabajo de investigación titulado: “Deficiencia del control interno antes las metas no cumplidas dentro de las empresas comerciales, realizado en Huaraz”. El objetivo general fue: Determinar y describir las deficiencias ante las metas no cumplidas de las empresas. El resultado encontrado fue: Existe un deficiente control interno por falta de implementación dentro de las áreas, además se encontró que el área de almacén no se realiza periódicamente un control de actividades, las cuales surgen observaciones de no tener reglamento o un manual de normas.

Rojas (2013) en su trabajo de investigación titulada: “El control interno y la comprensión laborales en la empresa Lobo Tours S.R.L de Huaraz, año 2012, de la ciudad de Huaraz”. Cuyo objetivo general fue: Describir las carencias del control interno de la empresa Tours S.R.L. La metodología implementada fue: encuestas descriptivas, no experimental y de caso. El resultado encontrado fue: En los recursos materiales, monetarios, humanos y financieros se encontraron en un alto nivel de carencia por parte del control; la falta de la implementación del control interno hace

que no se ejecuten bien las actividades de control. Por otro lado no permite tener una buena gestión en base a la calidad, ya que el ambiente de control, el monitoreo, las actividades de control, la información y comunicación no están siendo aplicadas correctamente y a futuras.

2.1.3 Locales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte de nuestra localidad, por parte de la provincia de Chimbote; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Flores (2015) en su trabajo de investigación titulada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013”. El objetivo general fue: Describir la gestión contable y administrativa de las empresas constructoras del Perú. La metodología implementada fue: descriptivo, bibliográfica y de caso. Cuyos resultados obtenidos fueron: La mayoría de las empresas constructoras no aplican control interno dentro de sus áreas organizadas. En el área de almacén no se están aplicando normas, menos el control interno, originando así una información contable inoportuna, ni confiable.

Paredes (2014) en su trabajo de investigación titulada: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas comerciales – Caso Empresa R y L - SRL de Chimbote, 2013”. El objetivo general fue: Describir los procedimientos administrativos de la empresa R y L. La metodología implementada fue: descriptivo, cuantitativo, deductivo y analítico. El resultado encontrado fue: La administración de la empresa R y L, su situación real es que está mejorando el grado de eficiencia y eficacia, por las diversas actividades las cuales son ejecutadas. Por

otro lado los estados financieros, y su ejecución mediante el control interno se puede obtener la seguridad de la efectividad y de la eficiencia, ante los posibles riesgos afectuosos, y también ante el sobre pasarse de las normas y de las cuales estas se violen; ya que la empresa a comenzado a elaborar bien sus actividades, las cuales conducen al logro de sus metas propuestas e establecidas por la misma entidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

La organización de INTOSAI, establece que el control interno es el conjunto de métodos, planes, medidas y procedimientos, la cual promueve algo razonable ante:

- ❖ Las operaciones económicas,
- ❖ Los servicios de calidad,
- ❖ Salvaguardar el patrimonio,
- ❖ Respeto a los reglamentos,
- ❖ Gestión de calidad y por ultimo
- ❖ Control interno contable.

EL INFORME COSO:

Toda empresa diseña e implanta controles internos, con la finalidad de que estas detecten cualquier error y también que prevengan cualquier brecha, que se interpongan como obstáculos, ante los objetivos propuestos. Los controles internos ayudan a evadir riesgos, que estos fomenten a los activos e intereses, incluyo a al patrimonio de la empresa. La administración ha diseñado objetivos que proporcionen seguridad, dentro de ellas tenemos:

- Cumplimiento de normas.

- Eficacia en las operaciones.
- Cumplimiento de Leyes.
- Eficiencia en las operaciones.
- información financiera confiable.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Los componentes se derivan de la misma manera en que se direcciona la empresa, las cuales son:

1. Ambiente de control:

Este tipo de componente, trata que el personal cumpla sus actividades y responsabilidades mediante un ambiente adecuado. Por otro lado este componente es la base de todos los componentes que se van a mencionar más adelante, además mostrando factores de integridad, valores éticos y dirección; la cual esta incide en la estructura organizacional de las actividades empresariales.

- a) ***Evaluación del ambiente de control:*** Para evaluar este tipo de componente, es necesario determinar si los factores del componente de ambiente de control están siendo determinados en positivo, las cuales ayudan a obtener una eficiencia de control.
- b) ***Situaciones de los empleados:*** Los empleados en algunas ocasiones pueden ser incitados a cometer actos indebidos ante el ambiente de la empresa. Esto se da por una serie de razones: una de ellas es la falta de controles ineficaces o también un alto nivel de descentralización y muy aparte de ello el consejo administrativo muy poco eficaz.

- c) **Compromiso de profesional ante la competencia:** El compromiso abarca en uno mismo de ser primeramente ético y posiblemente llegar a ser formal. Los conocimientos adquiridos dentro del profesionalismo y las habilidades a demostrar, llevan a obtener un trabajo adecuado.
- d) **Consejo de auditoría:** En muchas ocasiones se requiere de un consejo por parte de la auditoría o caso contrario de la administración. Y en consejo que nos puede dar cualquier área sea auditoría o administración obtenemos:
- Una cultura organizacional.
 - Vigilancia ante los ciertos hechos del accionar.
 - Oportunidad de reuniones.
 - Eficiencia oportuna e las reuniones financieras e contables.
 - Supervisión de los objetivos e estrategias.
 - Experiencia y calidad.

2. Evaluación de riesgos:

Este tipo de componente, trata de evaluar una serie de riesgos tanto interno como externo. La evaluación de riesgos se enfoca en los objetivos con la finalidad de identificarlos en cada nivel de organización; y así mismo de dar análisis a los factores la cuales pueden afectar a los objetivos planteados por la empresa. Así mismo determinar que los riesgos deben ser administrados, y aparte de ello controlados.

- **Categoría de objetivos:** Estos objetivos son relacionados con las operaciones y con la información financiera; dentro de las operaciones tenemos: la eficiencia, eficacia, objetivos y rentabilidad de la entidad la finalidad de esto es salvaguardar los posibles recursos contra las

perdidas. Por otro lado dentro de la información financiera tenemos: confiabilidad, y prevención, todo relacionado ante la preparación de estados financieros.

- **Riesgos:** Dentro de las empresas existen riesgos interno y externo. Dentro de lo interno, se enfoca ante los posibles problemas que haya con los sistemas informáticos, también los posibles cambios de responsabilidades de los directivos, y por ultimo fugas de información ante una posible administración débil. Dentro de lo externo, se enfoca en las necesidades, los cambios y los avances tecnológicos, la cual ayudará a obtener un buen producto de calidad y buen proceso de producción.
- **Análisis de riesgos:** Una vez identificado los riesgos tanto interno como externo, debe llevar a cabo un análisis ante una estimación de riesgos, ante una evaluación con respecto a las medidas que deben adoptarse.
- **Evaluación de riesgos:** Se debe fijar los objetivos, por parte de la dirección, incluyendo también la alta relevancia de las actividades de negocio.

3. Actividades de control

Este tipo de componente, se enfoca en la dirección con la finalidad de asegurar las políticas y los procedimientos; es decir que ayuden a tomar medidas necesarias y así poder controlar cualquier riesgo que se impugna ante los objetivos establecidos por la empresa.

Toda organización sea persona natural o jurídica, tienes actividades de control, con la finalidad de salvaguardar los activos e intereses de la empresa.

Tipos de actividades:

- Análisis (dirección). Evalúa el alto nivel de objetivos alcanzados, comparándolos con años anteriores, por ejemplo, referente a los presupuestos, los resultados, las previsiones, etc.
- Gestión (actividades). Las actividades se basan en una información contable y financiera, depende de ese informe se verificará los objetivos alcanzados.
- Información (proceso). La comprobación parte de este tipo y son aplicadas a una serie de controles, las cuales nos ayudan a comprobar la totalidad e exactitud de las transacciones.

Evaluación de las actividades de control

La evaluación se enfoca en la dirección para sí afrontar los riesgos que se pueden dar en cada actividad relacionada con los objetivos. Así mismo la evaluación de las actividades de control será para cada actividad incluyendo en si los sistemas informáticos, esperando cuya finalidad sea su aplicación correcta.

4. Información y comunicación

Este tipo de componente, se enfoca recopilar información así mismo comunicarlo e identificarlo, la cual permitan a cada empleado cumplir con sus responsabilidades. La información es sistematizada, la cual contienen información financiera y operativa ante el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad. Ante una mala comunicación eficaz no influirá en las direcciones de manera general, en vez de ir hacia arriba será inversa.

- ***La información de ser:*** Oportuna, Actualizada y Accesible.

- **La información tiene dos tipos: Es interna** cuando la comunicación es necesariamente para todo el personal y especialmente para los empleados, ya que ellos son responsables en sus funciones.

Es externa: Cuando la información es necesariamente para los clientes y proveedores. Una nota muy importante es que no toda información puede ser relevada. La evaluación se da mediante la información y comunicación.

5. Supervisión y monitoreo

Este tipo de componente, se enfoca en que los sistemas deben ser supervisados, es decir debe ser supervisado para llegar y comprobar su buen funcionamiento del sistema. De tal manera para llegar a verificar si se está usando adecuadamente, esto se determina mediante actividades de supervisión, sea continua o periódica.

La causa ante la supervisión y el monitoreo es que se pueden incorporar nuevo personal y así no se podrá tener una información relevante, con la finalidad de evitar los posibles riesgos originado por un nuevo personal.

Para ellos se debe alcanzar lo siguiente:

- ❖ Supervisión necesariamente continua
- ❖ Frecuencia y alcance
- ❖ Proceso ante la evaluación
- ❖ Documentación
- ❖ Metodología

- ❖ Plan de acción
- ❖ Deficiencias
- ❖ Fuentes de información
- ❖ La evaluación puntual
- ❖ Comunicación de deficiencias
- ❖ Objetivos
- ❖ Importancia.

2.2.2 Teorías de la empresa:

Bueno (2010) define: “La empresa como un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físicas, especiales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa”.

➤ **Funciones de la empresa**

García (2013) «mantiene que las principales funciones de la empresa son la coordinación de sus recursos y la elaboración de bienes y servicios para satisfacer la demanda del mercado y obtener un beneficio». «Estas funciones se realizan a través de las siguientes áreas básicas: Recursos humanos, se encarga de las relaciones profesionales de los trabajadores y sus representantes, el aprovisionamiento, se encarga de la adquisición de los elementos materiales que precisa la empresa para cumplir con su objetivo, la producción”.

➤ **Objetivo de la empresa**

Álvarez (2013) «sostiene que los objetivos de la empresa son los fines hacia los que se encaminan sus actividades y que justifican su existencia,

es decir consiste en que la empresa debe maximizar sus beneficios consiguiendo la máxima rentabilidad o la mejor relación entre el beneficio y el capital investido. Actualmente la empresa va a buscar varios objetivos desde el punto de vista económico y organizativo tales como aparecen en su orden: Rentabilidad, crecimiento y poder de mercado, estabilidad e integración con el medio y en el ámbito de la economía social”.

➤ **Clasificación de las empresas**

Elio (2013) “nos dice que los tipos de empresa está conformado por”:

- **sector primario:** “Es denominado como extractivo, ya que el principal elemento básico de la actividad se adquiere directamente de la naturaleza ya sea agricultura, caza, ganadería, pesca, agua minerales, petróleo, etc.”.
- **sector secundario:** “Son aquellas que realizan algún proceso de transformación especialmente de la materia prima. Estas actividades pueden ser como la maderera, construcción, textil, etc.”.

➤ **Tamaños de empresas**

Vitan (2010) nos dice que el tamaño de las empresas está conformado por:

- **Grandes empresas:** “Son caracterizados por manejar financiamientos grandes y manejar capitales, en la cual tienen establecimientos propios sus ventas, tienen miles de empleados

que son de confianza, también cuentan con un sistema de administración y una operación muy avanzada”.

- Medianas empresas: “Son empresas que intervienen cientos de personas y en ocasiones casos hasta miles, principalmente tienen sindicatos, asimismo hay áreas que son definidas con mucha responsabilidad y cuentan con procedimientos automatizados”.
- Pequeñas empresas: “Son aquellas entidades independientes que principalmente son creadas para ser lucrativo, cuya venta anual en valores no son abundan un determinado tope y también el número de personas que conforman no exceden al determinado limite”.
- Microempresas: “Es la empresa y la propiedad que son de propiedad individual, sus sistemas de fabricación son convenientes artesanales, en la cual principalmente son útiles para el equipo, la maquinaria, producción, ventas, finanzas, administración entre otros”.

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas

Méndez (2013) define: “La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. “Es por eso que todas las personas pueden constituir una Mype. Aunque se suele creer que son creadas solo por aquellas personas de bajos recursos, lo cierto es que cualquier individuo con una idea de negocio y

espíritu de querer de emprender puede apostar por constituir una Mype que podrá incrementar sus ingresos en el futuro” (Mundo, 2012).

2.2.4 Caso en estudio: Pesquera Jada s.a

La empresa “pesquera jada s.a.”, comenzó el inicio de sus actividades el 13/03/2001. Cuya actividad principal es la compra de y venta de conserva de pescado.

Misión

Es una empresa que brinda a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción al por mayor y menor, de manera general. Además, brinda calidad, premisas y satisfacciones de los productos a los clientes, comprometiéndose de la capacitación constante hacia sus empleados, para así poder brindar una excelente atención.

Visión

Ser líderes en el mercado ferretero y de construcción, ofreciendo un servicio rápido, eficiente y de calidad basado en la innovación continua de un equipo de trabajo capacitado, comprometiéndose a brinda el mejor servicio, siendo los mejores en el mercado.

Razón social y denominación fiscal

La razón social es: “pesquera jada s.a.”, con Ruc: 20445205169.

Su domicilio fiscal actualmente está ubicado en: Gran trapecio Mz B - Lt 4 - 5 (frente a pesquera Solmar).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones del control interno:

Hernández (2015) El control interno es el conjunto de políticas, y procedimientos; la cual nos ayuda a asegurar el objetivo de la administración. Muy aparte de ello es un instrumento de gestión empleada que salvaguarda los activos e intereses de la empresa.

Fernández (2015) El control interno es un instrumento que ayuda a las organizaciones a tener una seguridad razonable ante la exactitud y la confiabilidad por parte de la información contable y financiera.

2.3.2 Definiciones de empresas:

Estrada (2013) “afirma que la pequeña empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite, y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad”.

Así mismo **Bender (2016)** “sostiene que la empresa es una unidad productiva agrupada, el cual se dedica a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro, en nuestra sociedad es muy frecuente la innovación de nuevas empresas, es así que a una empresa también se le puede definir como una entidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con

el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios”.

2.3.3 Definiciones de las Micro y pequeñas empresas.

Sánchez (2015) “sostiene que se conoce como microempresa, a aquella empresa de tamaño pequeño, están compuestas por pocos empleados, no demandan de una gran inversión para su funcionamiento y ocupan un lugar í pequeño en el mercado, por lo regular domina en ella la mano de obra”.

Benítez (2015) define: “La micro y pequeña empresa es la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica, bajo cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios”.

III. METODOLOGÍA

3.1 diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se le limitó a investigar una sola empresa.

3.2 población y muestra

3.2.1 Población

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso no hubo población.

3.2.2 Muestra

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso no hubo muestra.

3.3 Definición y operación de las variables

Dado que la investigación será bibliográfico, documental y de caso, no aplicará.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

3.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en el cuadro 02 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados si la variable es financiamiento los resultados del objetivo específico 2 fueron

comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03.

Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

3.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

3.7 Principios éticos

- ❖ **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- ❖ **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones
- ❖ **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- ❖ **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados:

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de la empresa pesquera del Perú, 2017.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Campos (2013)	Establece, que es importante establecer el sistema de control interno, dentro de la planificación de la empresa. Por otro lado el sistema de control permitirá lograr los objetivos trazados y planteados, por la organización. Los resultados obtenidos mediante la planificación, se tomara medidas de forma eficiente y eficaz para así poder lograr y alcanzar los objetivos.
Escalante (2014)	Determina que al establecer un sistema de control interno dentro de las áreas organizadas por la entidad, ayudará a controlar y a reducir el nivel de riesgos en que se encuentren cada área; permitiendo aplicar el monitoreo de actividades de control.
Hernández (2015)	Afirma, que el control interno tiene dos perspectivas ante el enfoque de los objetivos propuestos. La perspectiva limitada salvaguarda los objetivos de la empresa y la perspectiva amplia es cuando las metas y objetivos se han alcanzado, allí es donde se tomarán medias antes lo posible fraudes y riesgos.

Martínez (2014) Sostiene que el área de tesorería, debe ser evaluada, depende de ella, los activos e intereses deben ser protegidos. Por otro lado el sistema de control interno empleada en el área de tesorería verificará si los resultados trazados en la planificación de la empresa si se están cumpliendo. Además que toda transacción sea respaldada por algún documento.

Paredes (2014) Sostiene que gracias a la implementación del control interno, las actividades realizadas en cada una de las áreas de la organización, están siendo mejoradas eficientemente y muestran un criterio de eficaz.

Por otro lado, al tener un sistema de control interno, mejoró la calidad de los productos, teniendo en cuenta, los posibles riesgos que pueden afectar a los objetivos planteados por la empresa.

Rojas (2013) Determina que los recursos materiales, humanos y financieros se encontraron en un alto nivel de carencia por parte del control; la falta de la implementación del control interno hace que no se ejecuten bien las actividades de control. Por otro lado no permite tener una buena gestión en base a la calidad, ya que el ambiente de control, el monitoreo, las actividades de control, la información y comunicación no están siendo aplicadas correctamente y a futuras.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales, y locales de la investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “PESQUERA JADA S.A.” de Chimbote, 2017.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

I TEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La entidad, cuenta con un sistema de control?		x
2	¿La entidad, cuenta con un plan estratégico?	x	
3	¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?		x
4	¿En la entidad, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x	
5	¿En la entidad, se realiza actividades, donde fomenten la integración del personal ante un clima laboral?		x
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	¿La entidad, cuenta con objetivos definidos?		x
2	¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?		x
3	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?		x
4	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos?	x	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, anticipar los posibles riesgos?		x

2	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	x	
3	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento?		x
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	x	
2	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información?	x	
3	¿Dentro de la entidad, son efectiva los deberes y responsabilidades de los trabajadores?	x	
4	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?	x	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	x	
2	¿La entidad, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	x	
3	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control?	x	
4	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?		x

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario de la empresa “PESQUERA JADA S.A.”, en base al cuestionario del anexo 03.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del Perú, y de la empresa “pesquera jada s.a.” de Chimbote, 2017.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo espc.1	RESULTADOS Objetivo espc.2	RESULTADOS
Ambiente de control	Establece, que es importante tener un sistema de control interno, dentro de la planificación de la empresa. Por otro lado el sistema de control permitirá lograr los objetivos trazados y planteados, por la organización	La empresa, semestralmente elabora un plan estratégico donde trazas sus objetivos, para ellos si cuenta con un sistema de control interno.	Sí coinciden
Evaluación de riesgos	Determina que al establecer un sistema de control interno dentro de las áreas de la organización ayuda a controlar y a reducir el nivel de riesgos (Escalante, 2014).	La empresa si solicito un sistema de control interno, para reducir los niveles de riesgo en que se encuentren en cada área.	Sí coinciden

<p>Actividades de control</p>	<p>Sostiene que el área de tesorería, debe ser evaluada, los activos e intereses deben ser protegidos. Además que toda transacción sea respaldada por algún documento (Martínez, 2014).</p>	<p>La empresa, tiene un área de administración pero no toda transacción es completamente registra por algún documento.</p>	<p>No coinciden</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>Sostiene que gracias a la implementación del control interno, las actividades realizadas en cada una de las áreas de la organización, están siendo mejoradas eficientemente. Además mejoró la calidad de los productos, teniendo en cuenta, los posibles riesgos que pueden afectar (Paredes, 2014).</p>	<p>Dentro de la entidad los productos son prestados en base a la calidad.</p>	<p>Sí coinciden</p>

Supervisión	<p>Afirma, que el control interno tiene dos perspectivas ante el enfoque de los objetivos propuestos. La perspectiva limitada y la perspectiva amplia (Hernández, 2015).</p>	<p>La empresa traza sus objetivos, y los revisa continuamente aquellos objetivos propuestos por la dirección de la administración.</p>	<p>Sí coinciden</p>
--------------------	--	--	---------------------

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de Resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Campos (2013), Escalante (2014) y Paredes (2014) establecen que, es necesario establecer un sistema de control interno, así mismo permitirá lograr los objetivos trazados y planteados, por la organización. Los resultados obtenidos mediante la planificación, se tomara medidas de forma eficiente y eficaz para así poder lograr y alcanzar los objetivos. Estos resultados coinciden con los resultados internacionales de **Alvarado (2011) y Crespo (2014)** estos autores citados afirman que es necesario diseñar e implementar un sistema de control interno - coso para la empresa, así miso esto ayudará a encontrar fraudes expuestos, decisiones indebidas, y así como también otros hechos operacionales de mayor gravedad. Para mejorar las actividades hay que prevenirlas periódicamente y así tener a futuro un alto nivel de logro referente a los objetivos. Finalmente los resultados también coinciden con

Kreston (2015) quien en las bases teóricas establece que todas las empresas, absolutamente todas sean públicas o privadas necesitan tener un sistema de control interno, este sistema será aplicado a todas aquellas áreas, las cuales efectivamente depende de la operación de los negocios. Muy aparte de ello el área de administración tiene que mostrar una información relevante, necesaria para así poder seleccionar algunas alternativas, de las cuales convengan aplicar el control interno, para así prevenir el control de riesgos y fraudes de las cuales se muestran; muy aparte de ello mostrar la seguridad ante la efectividad, eficiencia y eficacia de las operaciones y también de la información financiera fraudes.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

- **Respecto al ambiente de control**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas sobre el control interno al dueño u representante legal de la empresa “pesquera jada s.a.”, encontrando que la empresa tiene un sistema de control interno, aplicada a sus objetivos propuestos en su plan estratégico, Los resultados obtenidos mediante la planificación, se tomara medidas de forma eficiente y eficaz para así poder lograr y alcanzar los objetivos, **si coincide** con **Campos (2013)** quien afirma que es importante tener un sistema de control interno, dentro de la planificación de la empresa. Por otro lado el sistema de control permitirá lograr los objetivos trazados y planteados, por la organización.

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas sobre el control interno al dueño u representante legal de la empresa “pesquera jada s.a.”, encontrando que la empresa tiene un área que se enfoca de verificar los posibles riesgos y afectos antes los objetivos que se han determinados en la planificación **si coincide** con **Escalante (2014)** quien afirma que al establecer un sistema de control interno dentro de las áreas de la organización ayuda a controlar y a reducir el nivel de riesgos en que se encuentren.

- **Respecto a las actividades de control**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas sobre el control interno al dueño u representante legal de la empresa “pesquera jada s.a.”, encontrando que la empresa no registra toda operación en base a documentos, esto **si coincide** con **Martínez (2014)** quien afirma que sostiene que toda transacción debe ser evaluada, para así poder proteger los activos e intereses de la entidad. Además que toda transacción sea respaldada por algún documento.

- **Respecto a la información y comunicación**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas sobre el control interno al dueño u representante legal de la empresa “pesquera jada s.a.”, encontrando que la empresa mejoró la calidad de los productos, teniendo en cuenta, los posibles riesgos que pueden afectar, esto **no coincide** con **Paredes (2014)** quien sostiene que

gracias a la implementación del control interno, las actividades realizadas en cada una de las áreas de la organización, están siendo mejoradas eficientemente

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas sobre el control interno al dueño u representante legal de la empresa “pesquera jada s.a.”, encontrando que la empresa traza sus objetivos, y los revisa continuamente aquellos objetivos propuestos por la dirección de la administración, **si coincide con Hernández (2015)** quien afirma que el control interno tiene dos perspectivas ante el enfoque de los objetivos propuestos; la perspectiva limitada y la perspectiva amplia.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

- **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa pesquera Jada s.a. de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa cuenta con un sistema de control interno, aplicada a sus objetivos propuestos en su plan estratégico, además es importante tener un sistema de control interno, permitirá lograr los objetivos trazados y planteados, por la organización.

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa pesquera Jada s.a. de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo

específico 2), ambos coinciden ya que la empresa tiene un área que se enfoca de verificar los posibles riesgos y afectos antes los objetivos que se han determinados en la planificación así mismo dentro de las áreas de la organización ayuda a controlar y a reducir el nivel de riesgos en que se encuentren.

- **Respecto a las actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa pesquera Jada s.a. de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos no coinciden porque la empresa no registra toda operación en base a documentos, en cambio **Martínez (2014)** establece que toda transacción debe ser evaluada, para así poder proteger los activos e intereses de la entidad. Además que toda transacción sea respaldada por algún documento.

- **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa pesquera Jada s.a. de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden porque la empresa mejoró la calidad de los productos, teniendo en cuenta, los posibles riesgos que pueden afectar, y gracias a la implementación del control interno, las actividades realizadas en cada una de las áreas de la organización, están siendo mejoradas eficientemente

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa pesquera Jada s.a. de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden porque se encontró a la empresa que traza sus objetivos, y los revisa continuamente aquellos objetivos propuestos por la dirección de la administración, por otro lado el control interno tiene dos perspectivas ante el enfoque de los objetivos propuestos; la perspectiva limitada y la perspectiva amplia.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores revisados de los antecedentes, describen las características del control interno en las empresas pesqueras del Perú, es establecer un control interno en la planificación de la dirección, para sí poder llevar a cabo una buena ejecución de los objetivos protegiendo los activos e interés de las empresas, así mismo del patrimonio. Además, todas las áreas organizadas deben de tener un sistema de control interno para así poder disminuir los niveles de riesgo.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Según lo establecido a la entrevista con profundidad, que se realizó al gerente u dueño de la empresa, de la unidad de análisis, se llegó a describir las características del control interno, la base fundamental es el ambiente control. El personal debe de tener un ambiente adecuado para poder integrarse en antes los posibles cambios que se dan dentro de la organización.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar el análisis del cuadro comparativo, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes del control interno son importantes dentro de una organización, ya que se encarga de evaluar, asegurar y salvaguardar los activos e interés de la entidad. De tal manera se puede decir que para concluir que la empresa pesquera jada s.a. tiene un sistema de control interno para así poder reducir los niveles de riesgos de cada una de las áreas de la organización.

5.4 Respecto a la conclusión general:

Se concluye que las empresas pesqueras del Perú y la empresa pesquera jada s.a. Tienen un sistema de control interno, sin embargo carecen de capacitar a sus trabajadores, ante los posibles cambios que se puedan dar dentro d la organización. Además, gracias al sistema del control interno, las empresas pueden asegurar sus objetivos planificados de las diferentes áreas de la organización.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

- ❖ Ariza, P. (2012). *“El control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la provincia de Huaraz, 2012”*, Huaraz-Perú, 2013. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034700>
- ❖ Alvarado, L. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.)*. Bogotá, CO: Nueva Legislación Ltda., 2017. Recuperado de: <http://economipedia.com/definiciones/comercio.html>
- ❖ Álvarez, K. (2013). *“Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la MYPE comercial en el rubro de bolsas plásticas de despacho de abarrotes en el distrito de Lince, periodo 2014”*. Lima-Perú, 2015. Obtenido de; <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038744>
- ❖ Bender, T. (2016). *“Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015”*, Nuevo Chimbote-Perú, 2016. Obtenido de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039746>
- ❖ Benítez (2015). *“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, provincia de imbabura”*, Ibarra-Ecuador, abril del 2014. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/.../02%20ICA%20920%20TESIS.p...>
- ❖ Bueno, O. (2010). *“La empresa como un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físicas – especiales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa”*. Recuperado

de:http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35359/S1100762_es.pdf?sequence=1.

- ❖ Campos, U. (2013). “*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, provincia de imbabura*”, Ibarra-Ecuador, abril del 2014. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/.../02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>
- ❖ Crespo, R. (2014). *Control de las áreas empresariales para optimizar la administración*. Tesis Control de las áreas empresariales para optimizar la administración. Tesis presentada para optar el Grado de Maestro en Finanzas y Contabilidad en la Universidad San Martín de Porres.
- ❖ Díaz, P. (2010). *Definición de empresa*”. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- ❖ Elio, E. (2013). “*Evolución en la aplicación del Control Interno*”. Recuperado de:<http://www.minam.gob.pe/comite/wpcontent/uploads/sites/67/2014/10/Marco-conceptual-del-CI.pdf>
- ❖ Escalante, Y. (2014). “*El comercio*”. Disponible en: <http://www.derechocomercial.edu.uy/RespComercio01.htm>
- ❖ Estrada, I. (2013). “*Metodología de gestión para las micros, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana*”. Lima. Citado 04 de abril de 2016; Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe>.
- ❖ Flores, A. (2015). “*Metodología de gestión para las micros, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana*”. Lima. Citado 04 de abril de 2016; Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe>.

- ❖ García, Z. (2013). “Granda (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.)*. Bogotá, CO: Nueva Legislación Ltda., 2011. Pro Quest ebrary. Web. 12 May 2017”. Recuperado de: <http://economipedia.com/definiciones/comercio.html>
- ❖ Hernández, J. (2015). “*La Estructura De Capital En La Sostenibilidad Y Crecimiento De La Pequeña Empresa Manufacturera De Lambayeque*. UNMS, Lambayeque -Lima. Recuperado el 09 de 04 de 2016.” Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.11.pdf>.
- ❖ INEI, (2016). “*Control interno*”. Recuperado de: <https://www.gobiernodigital.gob.pe/publica/metodologias/Lib5002/DOC5.htm>
- ❖ Kreston, M. (2015). “*Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa La Cabaña*. Sullana, 2014”, Sullana-Perú, 2015. Obtenido de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039982>.
- ❖ Martínez, S. (2014). “*Clasificación de las empresas según su actividad*. Recuperado el 15 de 05 de 2018”. Disponible en: http://www.academia.edu/8185280/CLASIFICACION_DE_LAS_EMPRESAS_SEGUN_SU_ACTIVIDAD
- ❖ Paredes, M. (2014). *Perspectivas económicas de América Latina 2013. Políticas De Pymes Para El Cambio Estructural*. Madrid-España. Recuperado el 09 de 04 de 2016. Disponible en: <http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/PYME%20ALyC%20CEPAL%20OCDE.pdf>.

- ❖ Prado, Z. (2013). *“Modelo de un sistema de control interno para la Banca Ecuatoriana”*. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2379/1/T-ESPE-014570.pdf>.
- ❖ Ramiro, Ñ. (2015). *“El control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la provincia de Huaraz, 2012”, Huaraz-Perú, 2013”*. Obtenido de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034700>
- ❖ Rodríguez, O. (2013). *“El comercio”*. Disponible en: <http://www.derechocomercial.edu.uy/RespComercio01.htm>
- ❖ Rojas, K. (2013), *“Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”*, Guatemala Noviembre 2010. Obtenido de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- ❖ Sánchez, B. (2015). *“Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”*, Ambato-Ecuador, 2011”. Obtenido de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/TA0051.pdf>
- ❖ Velásquez, P. (2014). *“Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa La Cabaña. Sullana, 2014”, Sullana-Perú, 2015”*. Obtenido de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039982>
- ❖ Vitan, L. (2010). *Definición de control interno*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>
- ❖ Zamora, G. (2010). *“Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015”*, Nuevo Chimbote-Perú, 2016. Obtenido de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039746>

6.2 Matriz de consistencia

6.2.1 Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso empresa “pesquera jada s.a” de Chimbote, 2017.	¿Cuáles son las características de las empresas pesqueras del Perú y de la empresa “pesquera jada s.a.” de Chimbote, 2017?	Describir las características de las empresas pesqueras del Perú y de la empresa “pesquera jada s.a.” de Chimbote, 2017.	1. Describir las características del control interno de la empresa pesquera del Perú, 2017. 2. Describir las características del control interno de la empresa “pesquera jada s.a.” de Chimbote, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas pesquera del Perú y de la empresa “pesquera jada s.a” de Chimbote, 2017.	Diseño: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Técnica: Revisión bibliográfica. Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

Fichas bibliográficas:

Deben incluir estos datos separados por comas:

- 1.- **Autor** (apellido, nombre; si son más de dos autores se añade: "y otros")
- 2.- **Año de publicación.**
- 3.- **Título** (en itálicas 'cursiva' o subrayado)
- 4.- **Ciudad de publicación.**
- 5.- **Editorial.**
- 6.- **Página de referencia.**

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,

ETC. AUTOR: _____

: APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO

Y SUBTÍTULO: _____

_____ LUGAR DE

EDICIÓN:

AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____

NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO

OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y

DEPENDENCIA QUE OTORGA EL

NIVEL ACADEMICO: _____

NOMBRE DEL ASESOR:

APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA

OBRA: _____

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información del caso de estudio.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de la empresa del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../.....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?

Si ()

No ()

2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?

Si ()

No ()

3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?

Si () No ()

4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?

Si () No ()

5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?

Si () No ()

6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?

Si () No ()

7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?

Si () No ()

8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?

Si () No ()

9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?

Si () No ()

10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?

Si () No ()

11. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?

Si () No ()

12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?

Si () No ()

13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?

Si () No ()

14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?

Si () No ()

15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?

Si () No ()

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

20. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si ()

No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si ()

No ()

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si ()

No ()

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si ()

No ()

25. ¿Se han identificado activos expuesto a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si ()

No ()

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si ()

No ()

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si ()

No ()

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si ()

No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si () No ()

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si () No ()

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si () No ()

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si () No ()

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si ()

No ()

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si ()

No ()

39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si ()

No ()