



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
“SERVICENTRO CASUARINAS SAC” -NUEVO CHIMBOTE,

2015

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

**AUTOR:**

BACH. CHRISTIAN OSWALDO OTOYA TASAYCO

**ASESOR:**

MGTR. FERNANDO VASQUEZ PACHECO

**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 COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
“SERVICENTRO CASUARINAS SAC” -NUEVO CHIMBOTE,

2015

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

**AUTOR:**

BACH. CHRISTIAN OSWALDO OTOYA TASAYCO

**ASESOR:**

MGTR. FERNANDO VASQUEZ PACHECO

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN  
**PRESIDENTE**

MGTR. MARIO WILMAR SOTO MEDINA  
**MIEMBRO**

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su amor infinito, por guiar mis pasos, y darme la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

A mis queridos Padres por todo su amor, consejos y apoyo constante, acompañándome en el trayecto de mi formación Profesional.

A mi esposa por acompañarme por más de 15 años gracias por estar en las buenas y malas conmigo, a mis adorados hijos Sebastián y Leonardo motivos de superación personal y profesional.

A mis hermanos; por siempre haberme dado fuerzas y constantes consejos y sobre todo un apoyo incondicional que me han ayudado hacer cada día mejor persona.

Al asesor Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco, por su continua asesoría, conocimientos, paciencia y comprensión.

A mis adorados hijos Sebastián y Leonardo, inspiración que me sirve para superarme día a día y así se sienta orgullosos de mi persona.

## **DEDICATORIA**

Con todo mi cariño y amor para las personas que siempre creyeron en mi incondicionalmente para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y por el orgullo que sienten por mí, es lo que me motivan a ser cada día mejor, por ustedes, Mamá Marleny, Papá Oswaldo y Abuelita Luzmila.

A mis queridos hermanos que siempre fueron un ejemplo de inspiración, gracias por todos los consejos, experiencias vividas con ustedes.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “SERVICENTRO CASUARINAS SAC” de Nuevo Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrando los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (objetivo específico 1), la mayoría de autores revisados afirman que, el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales del Perú, promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos que permiten el logro de objetivos institucionales; sin embargo, no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno. Respecto a la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), se pudo evidenciar que la empresa “Servicentro Casuarinas SAC” de Nuevo Chimbote, no está aplicando debidamente los componentes del control interno; encontrándose mayores deficiencias en el ambiente de control y supervisión. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados coinciden porque en las empresas en general y en la empresa del caso en particular, no se está aplicando correctamente los componentes de control interno, encontrándose deficiencias que afectan a la gestión y conlleva a que no se cumpla con los objetivos y metas institucionales; por lo tanto, se recomienda que dichas empresas procuren aplicar adecuadamente, los componentes y subcomponentes del control interno que se establecen en el informe Coso, con la finalidad de cumplir sus metas y objetivos institucionales en el mediano y largo plazo.

**Palabras clave:** Control Interno, Empresas Comerciales.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to: Describe the characteristics of the internal control of commercial companies in Peru and of the company "SERVICENTRO CASUARINAS SAC" of Nuevo Chimbote, 2015. The research was of non-experimental design - bibliographic - documentary and of case, for the collection of information, bibliographic records and a pertinent questionnaire of closed questions applied to the company manager of the case study were used: finding the following results: Regarding the bibliographic review (specific objective 1), the majority of authors reviewed, they affirm that, the internal control allows to improve the management of the commercial companies of Peru, promoting the efficiency, effectiveness and economy in the operations, mitigating risks that allow the achievement of institutional objectives; however, it has not been quantitatively demonstrated how many companies in the Peruvian trade sector have implemented an internal control system. Regarding the company in the case study (specific objective 2), it was evident that the company "Servicentro Casuarinas SAC" of Nuevo Chimbote, is not properly applying the internal control components; finding greater deficiencies in the control and supervision environment. Finally, it is concluded that both nationally and in the company of the case study, the results coincide because in the companies in general and in the company of the case in particular, the components of internal control are not being applied correctly, finding deficiencies that affect to the management and leads to failure to comply with the objectives and institutional goals; therefore, it is recommended that these companies seek to adequately apply the components and subcomponents of internal control established in the Coso report, in order to meet their institutional goals and objectives in the medium and long term.

**Keywords:** Control Interno, Empresas Comerciales.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CONTRACARÁTULA</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Internacionales.....	13
2.1.2 Nacionales.....	14
2.1.3 Regionales.....	17
2.1.4 Locales.....	18
2.2 Bases teóricas.....	19
2.2.1 Teorías del Control interno.....	19
2.2.2 Teorías de empresa.....	33
2.2.3 Teorías del sector comercio.....	34
2.2.4 Reseña histórica.....	35
2.3 Marco conceptual.....	37
2.3.1 Definiciones del control interno.....	37
2.3.2 Definiciones de empresa.....	37
2.3.3 Definiciones del sector comercio.....	38
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>39</b>
3.1 Diseño de la investigación.....	39
3.2 Población y muestra.....	39
3.2.1 Población.....	39
3.2.2 Muestra.....	39
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	40



3.4	Técnicas y instrumentos.....	44
3.5	Plan de análisis.....	44
3.6	Matriz de consistencia.....	45
3.7	Principios éticos.....	45
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>		<b>46</b>
4.1	Resultados.....	46
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1.....	46
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2.....	49
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3.....	52
4.2	Análisis de resultados.....	55
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	55
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	55
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	57
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>		<b>60</b>
5.1	Respecto al objetivo específico 1.....	60
5.2	Respecto al objetivo específico 2.....	60
5.3	Respecto al objetivo específico 3.....	61
5.4	Respecto al objetivo general.....	61
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>		<b>62</b>
6.1	Referencias bibliográficas.....	62
6.2	Anexos.....	66
6.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	66
6.2.2	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	67
6.2.3	Anexo 03: Cuestionario.....	68

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01.....	46
CUADRO N° 02.....	49
CUADRO N° 03.....	52

## I. INTRODUCCIÓN

El control interno es realizado por las personas en cada área de la institución, desde la dirección hasta el último trabajador; por lo tanto, deben sentirse partícipes del mismo, de este modo cada uno de ellos podrá adquirir un alto grado de conciencia en el momento de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello (**Blanco, 2008**).

En la actualidad, las empresas privadas grandes, medianas, pequeñas y micro necesitan conocer las bases de la contabilidad y las finanzas, porque el conocimiento de los estados financieros resulta de suma importancia para la toma de decisiones; y por lo tanto, mejorar la gestión económica-financiera, ya que el control interno, es un conjunto de procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos económicos-financieros con el objeto de lograr la consecución de los objetivos de la empresa y que se cumplan, tanto en el corto, mediano y largo plazo, de la forma más eficaz y eficiente posible (**Pradales, 2012**).

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 y conductas corruptas. Asimismo, permite definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa (**Blanco, 2008**).

Para **Carmenate (2012)**, el control interno administrativo son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas, políticas e informes administrativos. Es decir, se refieren sólo indirectamente a los estados financieros. Asimismo, se describe de forma general cómo un plan de organización, procedimientos y registros que se ocupa de los procesos de decisión administrativa que da lugar a la autorización de las operaciones, trata de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas. Por ello, es importante tener presente que antes de hablar de eficiencia administrativa, las entidades tienen que garantizar que no le puedan robar sus recursos, tiene que tenerlos controlados, contar

con una buena contabilidad y hacer que funcione bien el sistema de control interno. Por tal razón, constituye un punto de inicio para la instalación del control interno contable.

Así mismo, **Carmenate (2012)** indica que, no importa si las entidades son grandes, medianas o pequeñas; siempre existirá todo tipo de riesgos en los niveles de la empresa; es por ello que, la administración debe establecer cuánto riesgo es factible aceptar, y cuál es el esfuerzo que hay que hacer para mantenerlos dentro de esos niveles, y así poder controlarlos.

En el distrito de Nuevo Chimbote donde se ha desarrollado la investigación, existe la empresa denominada **“Servicentro Casuarinas S.A.C”**, empresa, dedicada a la comercialización de compra y venta de combustibles líquidos y glp; sin embargo, se desconoce si tiene o no implementado un sistema de control interno que le permita dar cumplimiento a sus objetivos trazados, proteger sus activos, utilizar sus recursos de manera eficiente y eficaz; asimismo, detectar posibles errores, fraudes y robos por parte del personal, desconociendo de esta manera las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa **“Servicentro Casuarinas S.A.C”** de Nuevo Chimbote.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector comerciales del Perú y de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015?.**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa **“Servicentro Casuarinas S.A.C”** de Nuevo Chimbote, 2015.

Asimismo, para poder llegar al objetivo general, hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas comerciales del Perú, 2015.

2. Describir las características del control interno de la empresa comercial “Servicentro Casuarinas S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial “Servicentro Casuarinas S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015.

La presente investigación se justifica porque permitirá sustentar el vacío del conocimiento; es decir, admitir en describir las características del control interno de las empresas del sector comercio y de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C” - Nuevo Chimbote, 2015. Asimismo, la investigación se fundamentara para que sirva como guía metodológica para que otros investigadores que deseen realizar trabajos de investigación parecidos a este trabajo, lo utilicen como guía metodológica; igualmente, será como un aporte práctico, porque facilitará datos concretos y específicos de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C” - Nuevo Chimbote, 2015.

Finalmente, la presente investigación ejercerá obtener el título de Contador Público, y será de utilidad para que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, cumpla con lo establecido por la SINEASE que tiene por finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Internacionales**

En la presente 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 la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

**Guzmán & Vera (2015)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario: Caso “El Pedregal” de Guayaquil - Ecuador, cuyo objetivo general fue: Analizar la influencia del control interno en la gestión financiera y administrativa de la empresa del caso estudiado. La técnica aplicada en la investigación fue: La encuesta, la entrevista, observación y la revisión documental. Llegó a la siguiente conclusión: En los centros de atención y cuidado diario, no existe formalización de los procesos, no existe manual, ni procedimientos por escrito, no existen documentos de soporte que indiquen gestión y/o control de los procesos administrativos; por lo tanto, se debe fortalecer el control interno para mejorar la eficiencia en el manejo de recursos y la optimización de los procesos administrativo y financiera.

**Armenta (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, se obtuvo como resultado que el control interno independientemente de su tamaño, naturaleza estructura y operaciones debe ser aplicado por todas las empresas, de forma tal que permita obtener una razonable seguridad en lo referente a la eficiencia y efectividad de las operaciones, la veracidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por consiguiente, en toda entidad es necesario la presencia de normas de control, evaluarlo en la parte contable y administrativa donde es necesario regular la participación del propietario en determinadas funciones; así como la participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

**Rojas (2008)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” – Guatemala, llegó

a la conclusión que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajusten a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización; sin embargo, un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados y trabajadores.

### **2.1.2 Nacionales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash; sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

**Cabello (2013)** en su trabajo de investigación denominado: Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales, realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar porque es importante el control interno en la gestión de las empresas comerciales, para lo cual se utilizó una muestra con una población constituida por las pequeñas, medianas y grandes empresas comerciales, encontrando los siguientes resultados: Se ha determinado que contando con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión; por tal razón el control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante

**Obispo (2014)** en su trabajo de investigación: Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, para lo cual por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no es necesario considerar la población y muestra. Llego a los siguientes resultados: El control interno permite minimizar errores, riesgos o irregularidades en un 80% de forma oportuna, contando con un eficiente y adecuado control para la toma de decisiones que corresponde a la entidad, asimismo también permite evaluar el grado de eficiencia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas proyectadas en la vida empresarial.

**Crisólogo & León (2012)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular: Interamericano S.A. - Trujillo, cuyo objetivo general fue: Determinar el efecto del control interno en la gestión administrativa y la organización para la institución en estudio. La técnica aplicada en la investigación fue la observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria. Llegó a la siguiente conclusión: Se estableció que el sistema actual de control interno de la I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originando contingencias, errores de omisión, atentando con los objetivos generales de control como son confiabilidad de la información administrativa y financiera, la eficiencia de operaciones, control de activos, y cumplimiento de normas y leyes, provocando un alto grado la emisión de información financiera confiable que compromete no tomar decisiones oportunamente.

Escalante (2004), citado por **Eusebio (2016)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración, realizado en la ciudad de Lima, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo, llegó a la siguiente conclusión: El control interno actúa en los niveles y áreas de la entidad. Básicamente, todas las actividades dependen de alguna forma del monitoreo o control interno. Las principales áreas de control interno en la empresa son: Producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., los cuales deben tener controles internos implementados, con el objetivo de proteger los activos y garantizar la confianza en la elaboración de los estados financieros de las empresas.

**Bautista (2014)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, realizado en Piura, cuyo objetivo general fue: Describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas en estudio; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, obteniendo como resultado principal: Más del 50% de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo carecen de un buen sistema de control interno, acarreando un desorden administrativo, financiero que inciden de manera negativa en los resultados de gestión de las empresas. Esta deficiente gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo es el efecto de no contar con un plan estratégico, manual de funciones, y

procedimientos, que se adapten a las necesidades económicas, sociales y de servicios, provocando el desconocimiento de metas y objetivos por parte de los empleados de las mismas.

**Sánchez (2012)** en su trabajo de investigación: Implementación del control interno en la empresa Vidriería Limatambo SAC; realizado en la ciudad de Lima, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-aplicativo, llegó a la siguiente conclusión: que para la elaboración de un organigrama, manual de organización y funciones es necesario la implementación del control interno y así pueda la empresa tener un reglamento interno y un plan de trabajo.

**Vega (2008)** en su trabajo de investigación: El sistema de control interno en la empresa moderna, realizado en la ciudad de Lima, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-explicativo, llegó a la siguiente conclusión: que el sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. y no es un elemento perturbador de la gestión

**Madujano (2014)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su importancia en las PYMES en el Perú, realizado en Lima, cuyo objetivo general fue: Enseñar un modelo de control interno para entidades con menor capacidad administrativa, que facilite un mejor desarrollo de los procesos, negocio mayor y eficiencia en las operaciones del negocio el cual permita mejorar la productividad y crecimiento de este tipo de entidades; la investigación realizada fue con el método descriptivo, aplicación del cuestionario; llegó a la siguiente conclusión: La mayoría de MYPES trabajan de manera empírica, creciendo de una manera desorganizada y son poquísimas las medianas y pequeñas empresas que cuentan con un sistema de control interno; por tal razón, es fundamental implementar un control interno que evalúe constantemente el grado de eficiencia dentro de la gestión administrativa, también le permitirá una mayor eficiencia en la operación del negocio, un mejor desarrollo de los procesos, el cual ayudará al crecimiento y la mejora de la productividad.

**Samaniego (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo” – Lima, cuyo objetivo general fue evaluar la incidencia del control interno



en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Teniendo como resultado que, el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definido; por tal razón, no pueden optimizar sus resultados, porque muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo, así mismo, la evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. También, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, porque a mayor control menor error; además, de la obtención de mejores resultados, a la vez la información y comunicación si influye en la determinación de estrategias, porque toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente, y por último, la supervisión o monitoreo no incide en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó el resultado de la encuesta, siendo lo contrario, la supervisión y monitoreo es importante para la mejora constante, porque si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.

### **2.1.3 Regionales**

En este informe de investigación se comprende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la provincia de Santa; sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

**Inti (2011)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de Transporte 18 S.A. realizado en Huaraz, cuyo objetivo general fue: Determinar las incidencias del control interno en la gestión de la empresa de Transporte 18 S.A., encontrando los siguientes resultados: Muchas MYPES no realizan controles internos porque les parece un mecanismo burocrático, o no poseen recursos humanos que puedan hacerse responsables de la tarea, pero lo cierto es que cuando la empresa empieza a crecer, la gestión se va haciendo cada vez más compleja, por ende se debe emplear un sistema de control interno en las empresas; de ahí que el control interno sea un plan de organización donde se establecen las políticas y

procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. Asimismo en su encuesta del caso estudiado, el 70% afirmaron que no lograron sus objetivos y metas, el 68% negaron utilizar los recursos de manera racional, el 42% afirmaron cumplir con las normas y políticas de la empresa y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, solo el 42% opinaron que a veces aplican los valores éticos, el 52% indicaron no utilizar ninguna de las estrategias para mejorar la empresa y el 73% se preocuparon por la capacitación del personal.

**Negreiros (2013)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales - caso comercial Rojas S.R.L, realizado en Sihuas, cuyo objetivo general fue: Identificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales y de la empresa del caso estudiado; la investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, obtuvo como principal resultado: Las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL debería mejorar su control interno. Concluye que el control interno promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativa de la empresa; finalmente, se puede mencionar que el control interno influye de manera positiva en las empresas comerciales ya que aparte de ser una política de gerencia y administrativa, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados.

#### **2.1.4 Locales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia del Santa, sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Revisando la literatura pertinente no se ha podido encontrar trabajos de investigación que guarden relación con nuestra variable de estudio y unidad de análisis. Es decir, no se ha podido encontrar antecedentes locales.

## **2.2 Bases teóricas:**

### **2.2.1 Teorías del control interno:**

En el mundo se le ha prestado una gran prudencia a la obligación de relieves las exigencias en los controles internos, a partir de la década de los 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los controles internos de las entidades no habían alertado a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades. Por ello, el control interno es de interés de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede observar al consultar libros de texto de auditoría, artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; por tal razón, generalmente al control interno se le ha considerado como un tema reservado sólo para los contadores **(Rojas, 2009)**.

Según **Muñiz (2013)**, el control interno es el conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa en su actividad, que conlleva a la validez de los informes contables, financieros y administrativo y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente. De esta definición, se pueden extraer los siguientes aspectos importantes:

\_ El control interno abarca a todos los departamentos afectados, a las personas implicadas en las operaciones y procesos de las empresas **(Muñiz, 2013)**.

\_ Es un sistema de control vulnerable en la medida en que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan **(Muñiz, 2013)**.

\_ El sistema depende de las personas responsables de él; por ello, su efectividad y el resultado a obtener dependerá de la actuación de cada una de las personas implicadas en hacer que sea un sistema eficaz **(Muñiz, 2013)**.

Asimismo, **Martínez & Guevara (2012)** aseguran que el control interno se estableció por primera vez en el año 1949 por el comité American Institute of Accotans, este comité hizo mención que toda empresa debe contar con un plan de organización, sistemas y todas los medios coordinados que se adoptan en una entidad con el fin de proteger sus activos, y así poder verificar la confiabilidad y exactitud de su contabilidad.

Por su parte, la **Contraloría General de la República (2010)** consigna que el control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma; es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa; asimismo, reconoce como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas; menciona también que, los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos establecidos previamente.

#### **2.2.1.1 Características generales del control interno**

**Gonzales & Cabrale (2010)** establecen que, el control interno es un proceso, y por tanto, él mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su evolución. También nos dicen que el control interno es un conjunto de herramientas estructuradas y coordinadas, el cual permite llegar a un objetivo; por lo tanto, lo deben poner en práctica todos los trabajadores, funcionarios y directivos, que se encuentran laborando, en todos los niveles y en todas las áreas de la empresa. Asimismo, en toda el área que cuenta la empresa, la persona a cargo de dirigirla es responsable directa por el control interno ante su jefe inmediato; ello, mucho depende de los niveles de autoridad establecidos por la entidad.

#### **2.2.1.2 Importancia del control interno**

Según **Martínez & Guevara (2012)**, el sistema de control interno de una empresa va a depender en gran parte de la información oportuna, por un lado, y de que todas las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales. Por lo tanto, el control interno es importante también porque comprende a todos los departamentos que cuenta la empresa, así como también a todas las personas implicadas en los procesos,

operaciones y procesos de las empresas. En este sentido, **Carmenate (2012)** explica que el control interno en una empresa es muy importante porque a través de él, se interviene en forma establecida en la eficiencia y operatividad, tanto de los procesos administrativos así como de los procesos contables de la empresa.

### **2.2.1.3 Limitaciones del control interno**

Según **Martínez & Guevara (2012)**, define a las limitaciones como todos aquellos factores que impiden que el control interno funcione o que el establecimiento sea el más adecuado para la ejecución de lo planeado, lo cual debe ser revisado al inicio de cada proceso, revisando al detalle todas las limitaciones, tales como:

\_ Requerimientos de la administración. El control interno no puede costar más de los beneficios que se reciben (**Martínez & Guevara, 2012**).

\_ En su mayoría el control interno está dirigido a las cuestiones de rutina y no a situaciones globales; por tanto, siempre debe ser pensado como un todo que se desprende de la punta de la pirámide de la empresa, gerencia, administración y termina en la base con los empleados para evitar esa limitante del control interno en relación con unas determinadas operaciones de la compañía y no, unas más globalizadas (**Martínez & Guevara, 2012**).

\_ La violación por parte de la administración por abuso de autoridad. Si el control interno funciona como tal, y se deben cumplir unos parámetros, éstos deben ser respetados; de lo contrario, los resultados podrían ser inconclusos (**Martínez & Guevara, 2012**).

\_ Que el control interno se vuelva inadecuado u obsoleto; lo indicado es que dicho control esté en constante desarrollo de acuerdo con las necesidades que requiere la empresa y administración para su prosperidad (**Martínez & Guevara, 2012**).

\_ Errores humanos, el control interno puede obtener fallas cuando hay errores humanos por falta de información, o sencillamente confusiones normales propias de la interacción, que pueden ser manejadas desde la asertividad (**Martínez & Guevara, 2012**).

#### **2.2.1.4 Obligatoriedad**

Los sistemas de control interno de cada entidad, a partir del estudio de sus características, deben establecer sus acciones y medidas de control interno y deben cumplirse por todas las personas involucradas y responsabilizadas con su funcionamiento (Martínez & Guevara, 2012).

#### **2.2.1.5 Objetivos del control interno**

Según el **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO (2013)**, fija 3 categorías de objetivos que le va a permitir a las entidades a centrarse en diferentes aspectos del control interno, los cuales son los siguientes:

**2.2.1.5.1 Objetivos operativos:** Hace referencia a la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad (COSO, 2013).

**2.2.1.5.2 Objetivos de información:** Hace referencia a la información financiera y no financiera interna o externa, de aspectos de confiabilidad, transparencia y de políticas de la entidad (COSO, 2013).

**2.2.1.5.3 Objetivos de cumplimientos:** Hace referencia al cumplimiento de las leyes y normas a los que está sujeta la entidad (COSO, 2013).

#### **2.2.1.5.4 Clases de control interno**

**2.2.1.5.4.1 El control interno operacional:** Es un plan de organización adoptado por la empresa, con sus adecuados procedimientos y métodos operacionales. Que fija la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa, con la finalidad de obtener mayores ganancias (COSO, 2013).

**2.2.1.5.4.2 El control interno contable:** Tiene por finalidad revisar la corrección y fiabilidad de la contabilidad. Para dar a conocer las entradas y salidas en términos monetarios con el objetivo de proyectarse y anticiparse al futuro para toma de decisiones adecuadas (COSO, 2013).

**2.2.1.5.4.3 Principios del control interno:** Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. El modelo de control interno COSO 2013, está compuesto de 17 principios que toda administración de cualquier entidad debe implementarlo y son:

\_ Principio N°1: La empresa demuestra su compromiso con la integridad y los valores éticos **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°2: La empresa es responsable de la supervisión del control interno **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°3: La empresa delega la asignación de funciones y responsabilidades al personal para el cumplimiento de los objetivos **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N° 4: La empresa demuestra su compromiso con el personal competente y capacitado para la competencia **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°5: La empresa debe hacer cumplir con la responsabilidad que tiene el personal, desde el más alto rango hasta el menor rango **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°6: La empresa debe fijar sus objetivos con claridad **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°7: La empresa debe identificar y analizar los riesgos que puedan tener impacto en sus objetivos **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N° 8: La empresa evalúa el riesgo de fraude que puedan presentarse **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°9: La empresa identifica y analiza los cambios importantes que puedan presentarse **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°10: La empresa selecciona y desarrolla las actividades de control **(COSO, 2013)**.

\_ Principio N°11: La empresa elige y desarrolla controles generales sobre tecnología (COSO, 2013).

\_ Principio N°12: La empresa se implementa a través de políticas y procedimientos (COSO, 2013).

\_ Principio N°13: La empresa debe usar información relevante (COSO, 2013).

\_ Principio N°14: La empresa debe comunicarse internamente para contribuir al cumplimiento de los objetivos (COSO, 2013).

\_ Principio N°15: La empresa se comunica externamente (COSO, 2013).

\_ Principio N°16: La empresa conduce evaluaciones continuas (COSO, 2013).

\_ Principio N°17: La empresa debe evaluar y comunicar las deficiencias para que se corrijan oportunamente (COSO, 2013).

#### **2.2.1.6 Responsabilidad del control interno**

Los comités u oficinas de control interno son responsables por todas las acciones de los procesos en las empresas, que tienen los recursos financieros de poder crearlas; en caso contrario, la responsabilidad recaería automáticamente en la gerencia de la empresa. La responsabilidad del control interno de la empresa debe ajustarse de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada organización (COSO, 2013).

**2.2.1.7 Según el informe COSO (2013)**, reconoce que si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones que pueden ser resultados de:

\_ La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno (COSO, 2013).

\_ El criterio profesional (COSO, 2013).



\_ Fallas humanas, como puede ser la comisión de un simple error (**COSO, 2013**).

\_ La capacidad de la dirección de anular el control interno (**COSO, 2013**).

\_ La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos (**COSO, 2013**).

\_ Acontecimientos externos que escapan al control de la organización (**COSO, 2013**).

\_ Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección de la entidad tengan seguridad absoluta del cumplimiento de sus objetivos (**COSO, 2013**).

### **2.2.1.8 Componentes del control interno, según COSO I**

Según **Rodríguez (2013)**, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, estos componentes son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión (**Rodríguez, 2013**).

#### **2.2.1.8.1 Ambiente de control**

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración. El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las

actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos **(Rodríguez, 2013)**.

#### **2.2.1.8.1.1 Factores del ambiente de control:**

- \_ La integridad y los valores éticos.
- \_ El compromiso a ser competente.
- \_ Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- \_ La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- \_ La estructura de la organización.
- \_ La asignación de autoridad y responsabilidades.
- \_ Las políticas y prácticas de recursos humanos **(Rodríguez, 2013)**.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente con el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general **(Rodríguez, 2013)**.

#### **2.2.1.8.2 Evaluación de riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior **(Rodríguez, 2013)**.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento **(Rodríguez, 2013)**.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo **(Rodríguez, 2013)**.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, y mantener ventaja ante la competencia, consistente en: Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc **(Rodríguez, 2013)**.

#### **2.2.1.8.2.1 Objetivos:**

Su importancia es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito **(Rodríguez, 2013)**.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

**2.2.1.8.2.1.1 Objetivos de cumplimiento:** Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración **(Rodríguez, 2013)**.

**2.2.1.8.2.1.2 Objetivos de operación:** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización **(Rodríguez, 2013)**.

**2.2.1.8.2.1.3 Objetivos de la información financiera:** Se refieren a la obtención de información financiera confiable **(Rodríguez, 2013)**.

El riesgo de auditoría tiene tres componentes: Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección **(Rodríguez, 2013)**.

Riesgo inherente, es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados **(Rodríguez, 2013)**.

Riesgo de control, es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno **(Rodríguez, 2013)**.

Riesgo de detección, es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases **(Rodríguez, 2013)**.

#### **2.2.1.8.3 Actividades de control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos **(Rodríguez, 2013)**.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder **(Rodríguez, 2013)**.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos **(Rodríguez, 2013)**.

#### **2.2.1.8.4 Información y comunicación**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello, se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a tanto factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman

parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo **(Rodríguez, 2013)**.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando **(Rodríguez, 2013)**.

Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente **(Rodríguez, 2013)**.

Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos **(Rodríguez, 2013)**.

Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario, no se ha hecho nada o poco **(Rodríguez, 2013)**.

Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de auditoría interna **(Rodríguez, 2013)**.

#### **2.2.1.8.4.1 Informe de las deficiencias**

El proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias. Dependiendo de la importancia de las debilidades identificadas, la magnitud del riesgo

existente y la probabilidad de ocurrencia, se determinará el nivel administrativo al cual deban comunicarse las deficiencias (**Romero, 2012**).

#### **2.2.1.8.5 Supervisión y monitoreo**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello, se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia (**Romero, 2012**).

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo (**Romero, 2012**).

Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control (**Romero, 2012**).

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades de supervisión diaria en distintos niveles de organización; de manera independiente por el personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores (**Bonilla, 2015**).

El informe **COSO (2013)** plantea una estructura de control de la siguiente forma:

Las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y, activarán sistemas de supervisión para

evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, se dará con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado, y con un sistema de información y comunicación efectivo **(González & Almeida, 2011)**.

El marco de control denominada COSO II de septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos **(González & Almeida, 2011)**.

#### **2.2.1.9 Tipos de control interno**

Según **González & Almeida (2011)**, hay 4 tipos de control interno, que son:

##### **2.2.1.9.1 Control interno administrativo**

Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados **(González & Almeida, 2011)**.

La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso, es necesario mantener un acertado control interno administrativo; este existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales **(González & Almeida, 2011)**.

Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios e indispensables (humanos, materiales y financieros), debe poseer organización administrativa compatible con su finalidad o razón de ser. Asimismo, debe cumplir con el proceso administrativo de: planeamiento, organización, dirección y control **(González & Almeida, 2011)**.

La planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: Investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo (**González & Almeida, 2011**).

La organización, es la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros (**González & Almeida, 2011**).

La dirección, es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización (**González & Almeida, 2011**).

El control, es la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa (**González & Almeida, 2011**).

Por ejemplo, la operación o transacción de vender conlleva los siguientes pasos: aceptación del pedido, su despacho, la facturación de la mercadería y, por último, su cobranza. Esta sola operación exige que se dicten políticas para normar cada uno de estos pasos; asimismo, la autorización para llevarlos a cabo nace de la misma autoridad y es delegada por ella a otros funcionarios, sin perder su responsabilidad. A su vez, cada paso precisa la aprobación, la cual indica que se han satisfecho las condiciones específicas o implícitas de la autorización para efectuarlo (**González & Almeida, 2011**).

#### **2.2.1.9.2 Control interno estratégico**

Este proceso comprende todas las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para poder alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas por la empresa (**González & Almeida, 2011**).

#### **2.2.1.9.3 Control interno contable**

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de



la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente, incluyen controles tales como: El sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna (**González & Almeida, 2011**).

#### **2.2.1.9.4 Control interno operacional**

El control interno operacional es el proceso sólido en afianzar que todas las tareas específicas se cumplan de una forma eficaz y eficiente (**González & Almeida, 2011**).

### **2.2.2 Teorías de empresa:**

Empresa es toda trabajo humano estructurado para lograr un fin, ya sea económico o no económico. También la empresa es una persona natural o jurídica, que está compuesto por personas con objetivos semejantes, en donde: Unos aportan dinero; bienes materiales; trabajo físico e intelectual u otras formas de aportación (**Melgarejo & Vera, 2015**).

#### **2.2.2.1 Objetivos de la empresa**

- \_ Prestar servicio o producir un bien económico
- \_ Obtener un beneficio
- \_ Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad (**Melgarejo & Vera, 2015**).

#### **2.2.2.2 Clasificación de las empresas:**

##### **2.2.2.2.1 Por su tamaño:**

**2.2.2.2.1.1 Empresas grandes:** Se determinará que una empresa es grande cuando posea grandes capacidades tecnológicas, potencial humano y cuando su capital sea de gran cantidad. Al ser una empresa grande, sus obligaciones, sus necesidades de planeamiento y organización serán mayores que en las demás (**Melgarejo & Vera, 2015**).

**2.2.2.2.1.2 Empresas medianas:** Requerirán capacidades tecnológicas, pero en menor medida que las empresas grandes. También será necesario el potencial humano y una cantidad importante de capital (**Melgarejo & Vera, 2015**).

**2.2.2.2.1.3 Empresas pequeñas:** Serán aquellas que, para llevar a cabo sus actividades económicas no necesitan de una gran cantidad de capital, ni potencial humano, así como tampoco una gran capacidad en cuanto a su tecnología. Según **(Melgarejo & Vera, 2015)**.

**2.2.2.2.2 Por su actividad:**

**2.2.2.2.2.1 Sector primario:** Utiliza como materia prima todo elemento obtenido directamente de la naturaleza **(Melgarejo & Vera, 2015)**.

**2.2.2.2.2.2 Sector secundario:** Su tarea es basada en la conversión de materia prima obtenida por medio de terceros, en un producto final **(Melgarejo & Vera, 2015)**.

**2.2.2.2.2.3 Sector terciario:** La comercialización de productos para la satisfacción de deseos y necesidades **(Melgarejo & Vera, 2015)**.

**2.2.3 Teorías del sector comercio:**

Las negociaciones que surgen de la venta y compra de algún producto se las conoce bajo el nombre de comercio. La compra puede realizarse para la transformación del mismo, para revenderlo o bien, para consumo personal. De acuerdo a si las negociaciones se realizan dentro o fuera de los límites del país, existen dos tipos **(Concepto Definición De, 2011)**.

**2.2.3.1 Comercio interno**

Es todo aquel en el que se realiza un intercambio de mercancías dentro de la frontera nacional. A esta forma de comercio se la regula por medio de normativas legales que son las que permiten que se conforme a la economía como un sector formal. Dentro del comercio interno existen dos formas de realizar negociaciones: Al por menor y al por mayor **(Concepto Definición De, 2011)**.

**2.2.3.1.1 El comercio al por menor:** Es aquel que se realiza en pequeña escala y en estos el producto llega directamente al consumidor final, en unidades **(Concepto Definición De, 2011)**.

**2.2.3.1.2 El comercio al por mayor:** En cambio, es aquel en el que se intercambian enormes cantidades de productos y la compra-venta no se establece con el consumidor final, sino con una empresa manufacturera para que transforme al producto o bien a otro comerciante para que la venda nuevamente (**Concepto Definición De, 2011**).

#### **2.2.3.2 Comercio exterior:**

En este caso la compra y venta se realiza entre sectores públicos y privados de la nación con comerciantes ubicados en países extranjeros. Esta forma de comercializar está regulada por normativas internacionales. En este comercio se hallan aquellos mercados integrados que tienen como objetivo la disminución de las barreras arancelarias entre distintos países. Dentro del comercio exterior existen dos clases:

**2.2.3.2.1 Comercio de importación:** En la importación la compra se realiza a un vendedor que se ubica fuera del límite nacional (**Concepto Definición De, 2011**).

**2.2.3.2.2 Comercio de exportación:** Es cuando se introducen bienes nacionales en mercados extranjeros (**Concepto Definición De, 2011**).

#### **2.2.4 Reseña histórica:**

Razón Social : Estación de Servicios “Servicentro Casuarinas S.A.C”.

RUC : 20402824391

Inicio sus operaciones: 07 - 10 - 1998

Domicilio fiscal : Av. Pacifico Mz: D Lte: 8 - Urb. Las casuarinas Ancash Santa – Nuevo Chimbote.

Actividad económica: Compra y venta de combustibles líquido y glp.

Representante legal: Gerente General Ing. Josué Noriega Ravelo.

La empresa “SERVICENTRO CASUARINAS S.A.C.”, forman parte de un grupo empresarial familiar con más de 20 años de experiencia en el sector de comercialización de hidrocarburos, siendo uno de sus objetivos: Brindar un servicio de excelencia, con

productos de calidad, cantidad exacta en el despacho de combustible por galón y al mejor precio del mercado.

Ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote, se constituyó como una empresa de Sociedad Anónima Cerrada cuyo gerente general se encuentra representado por el Ing. Josué Noriega Ravelo con DNI: 33264055, de profesión ingeniero industrial, con estudios culminados en la Universidad Nacional de Trujillo, la empresa se caracteriza por ofrendar al cliente un servicio de calidad, siendo atendido el cliente por el personal que labora destacándose en ellos su asertividad, calidez y; También ofrece variedades de canjes por promociones por el consumo de combustible en su variedad con el propósito de conseguir la fidelidad con nuestros clientes.

Se destaca porque son puntuales en abonar los pagos a sus colaboradores y los beneficios sociales correspondientes.

La empresa funciona teniendo como base lo siguiente:

#### **2.2.4.1 Visión**

Ser un organismo líder en la distribución y venta de hidrocarburos, reconocido a nivel nacional y socialmente responsable, con avanzado grado de innovación e infraestructura que nos garantice una posición de alto nivel dentro del mercado, el cual nos distinguirán por nuestro servicio al cliente por parte de nuestro factor humano y realizando nuestras operaciones en un marco sustentable y de protección al medio ambiente.

#### **2.2.4.2 Misión**

Somos una empresa dedicada a la distribución, manejo y comercialización de combustibles comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, enfocada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en un tiempo de entrega y volumen exacto de nuestros productos, brindando seguridad y honestidad que garantiza un servicio de excelencia.

## **2.3 Marco conceptual:**

### **2.3.1 Definiciones del control interno:**

**Muñiz (2013)** nos dice que, el control interno se define como un conjunto de procedimientos necesarios para asegurar la eficacia y el cumplimiento de todas las operaciones que realizan las empresas con sus actividades en los informes, financieros, administrativos, contables y el cumplimiento de las leyes y normas de la legislación vigente. De esta definición podemos extraer aspectos importantes:

Según **Cuéllar (2009)**, el control interno forma gran parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por un plan de organización, la designación de deberes y responsabilidades, y todas los métodos y medidas a cuidar los bienes, promover la eficiencia, en la obtención de la información financiera confiable, oportuna y segura..

Por su parte, **Holmes (2010)** lo define como una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Según la **Contraloría general de la república**, el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

### **2.3.2 Definiciones de empresa:**

Según **Caldas, Reyes, & Heras (2009)** define que la empresa es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

Por su parte, **García & Taboada (2012)** establece que, la empresa es una entidad conformada por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales, capacidades técnicas y capacidad financiera. Todo ello le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer con sus productos y/o servicios, las necesidades o deseos existentes en la sociedad.

### **2.3.3 Definiciones del sector comercio:**

**Perez & Merino (2009)** establecen que, el comercio es una actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de mercancías. Quien participa de un acto de comercio puede comprar el producto para hacer un uso directo de él, para revenderlo o para transformarlo.

Según **Morris (2018)** establece que, este sector de la economía agrupa a las empresas que se dedican a la venta y distribución de bienes y productos al por mayor o minorista en centros comerciales, plazas de mercado, entre otros espacios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de investigación:**

El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico - documental y de caso. Fue no experimental, porque no se manipulo ningún aspecto de la variable, cosas o personas ya que solo se limitó a describirlas en su contexto natural dado, así mismo, fue descriptivo porque solo se limitó a describir los aspectos más relevantes de la variable. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió de la revisión bibliográfica a dicha investigación. Fue documental porque en la medida de lo posible se revisó los documentos pertinentes de relacionado con la investigación. Finalmente, fue de caso porque solo se limitó 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 operacionalización de la variable:

#### 3.3.1 Matriz de operacionalización del objetivo específico 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL										
		ANTECEDENTES	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	Q		
Control Interno	El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.	NACIONALES	Torres (2018)	X	X	X	X	X	X	X	X	7
			Ayala (2015)		X		X	X	X			4
			Valverde (2015)		X	X	X					3
		REGIONALES	Rojas (2018)	X	X	X	X	X	X	X	X	7
		LOCALES	Chávez (2018)	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Obispo (2014)		X	X	X					

**Fuente:** Elaboración propia con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2018).



**LEYENDA:**

- \_ C1: título
- \_ C2: objetivos pertinentes
- \_ C3: metodología.
- \_ C4: resultados y/o conclusiones pertinentes;
- \_ C5: dimensión y subdimensiones;
- \_ C6: resultados y/o conclusiones de las dimensiones
- \_ C7: Cumple con todas las características.

### 1.3.2 Matriz de operacionalización del objetivo específico 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			SI	NO
		DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	INDICADORES		
Control Interno	El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y	Ambiente de control		¿La institución (empresa) tiene implementada su sistema de control interno formal?		X
				¿Existe un código de ética aprobado por la Dirección?	X	
				¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales?		X
		Evaluación de riesgo		¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?		X
				¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?		X
				¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?		X

administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.	Actividades de control	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
		¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?		X
	Información y Comunicación	¿La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal?	X	
		¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada sintetizada para la toma de decisiones?		X
	Supervisión y Monitoreo	¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
		¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	X	
		¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X	

**Fuente:** Elaboración propia con el apoyo del DTI **Vásquez Pacheco (2019).**

### **3.4 Técnicas e instrumentos:**

#### **3.4.1 Técnicas**

Elaboración propia con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco.

Para el recojo de información de la investigación 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 información de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas (objetivo específico 1), un cuestionario pertinente de preguntas cerradas (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 el objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y como instrumento las fichas bibliográficas; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 01 de 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 autores (antecedentes pertinentes); estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados la luz de las bases teóricas y el marco conceptual 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; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 02 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados, el investigador cuantifico los resultados de cada componente del control interno. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinente.

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

hacer el análisis de resultados, el investigador explico las coincidencias o no coincidencias a la luz de bases teóricas y el marco conceptual pertinente.

### **3.6 Matriz de consistencia:**

Ver anexo 01.

### **3.7 Principios éticos:**

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso no aplicó. Así mismo, en el recojo de la investigación no se manipulo nada, porque la información se recogió tal como se encontró en la realidad.

## IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados:

**4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú, 2015.

**CUADRO 01:  
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Cabello (2013)</b>	Establece que, contando con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión, es por tal razón que, el control interno en la gestión de las empresas comerciales es muy importante.
<b>Crisólogo &amp; León (2012)</b>	Afirma que, el sistema actual de control interno de la I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originando contingencias, errores de omisión, atentando con los objetivos generales de control como son confiabilidad de la información administrativa y financiera, la eficiencia de operaciones, control de activos, y cumplimiento de normas y leyes, provocando un alto grado la emisión de información financiera confiable que compromete a no tomar decisiones oportunamente.
Escalante (2004), citado por <b>Eusebio (2016)</b>	Establece que, el control interno actúa los niveles y áreas de la entidad. Básicamente todas las actividades dependen bajo alguna forma del monitoreo o control interno. Las principales áreas de control interno en la empresa son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., los cuales deben tener controles internos implementados, con el objetivo de proteger los activos y garantizar la confianza en la elaboración de los estados financieros.

- Bautista (2014)** Argumenta que, más del 50% de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo carecen de un buen sistema de control interno, acarreando un desorden administrativo y financiero que inciden de manera negativa en los resultados de gestión de las empresas. Esta deficiente gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo es el efecto de no contar con un plan estratégico, manual de funciones y procedimientos que se adapten a las necesidades económicas, sociales y de servicios, provocando el desconocimiento de metas y objetivos por parte de los empleados.
- Sánchez (2012)** Afirma que, para la elaboración de un organigrama, manual de organización y funciones es necesario la implementación del control interno y así pueda la empresa tener un reglamento interno y un plan de trabajo.
- Vega (2008)** Determina que, el sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas y no es el elemento perturbador de la gestión.
- Madujano (2014)** Establece que, la mayoría de MYPES estudiadas trabajan de manera empírica, creciendo de una manera desorganizada y son poquísimas las medianas y pequeñas empresas que cuentan con un sistema de control interno; por tal razón, es fundamental implementar un control interno que evalúe constantemente el grado de eficiencia para mejorarlo y deficiencia para corregirlo dentro de la gestión administrativa, también le permitirá una mayor eficiencia en la operación del negocio, un mejor desarrollo de los procesos el cual ayude al crecimiento y a su productividad.
- Samaniego (2013)** Argumenta que, la evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.

**Negreiros (2013)** Afirma que, las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa.

---

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



**4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015.

**CUADRO 02:  
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

ITEMS ( PREGUNTAS)	RESPUESTA	
	SI	NO
La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado		X
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1.1. ¿La empresa cuenta con un control interno formalmente?		X
1.2. ¿La empresa realiza entrevista para seleccionar al personal?		X
1.3. ¿La empresa aplica la honestidad y ética en las políticas para con sus trabajadores?	X	
1.4. ¿Cuándo ocurre una falta por parte de los trabajadores, existen acciones que la empresa realiza?	X	
1.5. ¿Cuenta la empresa con suficiente personal para llevar a cabo su misión?		X
1.6. ¿La empresa cuenta actualmente con un determinado plan anual de capacitación?		X
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
2.1. ¿La empresa tiene definido sus objetivos trazados?	X	
2.2. ¿En todas las áreas se ha difundido el concepto de riesgo y sus distintas consecuencias, que podrían ocurrir en la empresa?	X	
2.3. ¿La empresa ya tiene identificado sus riesgos internos y externos?	X	

2.4. ¿Cuenta la empresa con un procedimiento que permita poder desarrollar una respuesta rápida ante los riesgos identificados? X

### **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

3.1. ¿En las áreas que cuenta la empresa los responsables preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente al desempleo? X

3.2. ¿Los trabajadores con que cuenta la empresa fueron debidamente seleccionados y son capacitados para la labor que realizan? X

3.3. ¿La empresa cuenta con controles establecidos para proteger sus activos vulnerables como inventarios, inversiones y efectivo que puedan ser vulnerable? X

3.4. ¿Ejecutan periódicamente las actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén efectuando de acuerdo a sus funciones? X

3.5. ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar y anticipar ante hechos o eventos que puedan atentar contra sus objetivos? X

### **4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

4.1. ¿Para la toma de decisiones la información del área se evalúa y sintetiza? X

4.2. ¿Toda la información es utilizada como herramienta de supervisión? X

4.3. ¿Se le hace entrega de la información correcta al personal que se encuentra laborando, que les pueda permitir cumplir con sus funciones eficientes y responsablemente? X

4.4. ¿Se encuentran establecidos los medios de comunicación para que X

los trabajadores puedan informar sobre posibles hechos o casos fortuitos?

4.5. ¿La dirección cuenta con los mecanismos para que obtengan las sugerencias o solicitudes de los trabajadores? X

## **5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

5.1. ¿Se da un continuo monitoreo por parte de la administración? X

5.2. ¿Las metas programadas se están cumpliendo? X

5.3. ¿La empresa está verificando si los trabajadores cumplen con el código de conducta establecida por la empresa? X

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al representante legal de la Empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C.”

**4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial “Servicentro Casuarinas S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015.

**CUADRO 03:  
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS Objetivo Esp. 1</b>	<b>RESULTADOS Objetivo Esp. 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Ambiente de control</b>	Se ha determinado que el control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante, porque contando con procedimientos y sistemas de controles internos correspondientes fortalecerá y mejorará la gestión (Cabello, 2013).	La empresa no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado y tampoco se capacita continuamente a los colaboradores que labora en la entidad.	No coinciden

<b>Evaluación de riesgos</b>	<b>de</b>	El control interno permite evaluar el grado de eficacia, eficiencia, en las empresas logrando conseguir sus objetivos y metas establecidas lo que ayudara a minimizar errores y riesgos de una forma oportuna <b>(Obispo, 2014).</b>	En la empresa lo que se busca es tener resultados eficientes para poder disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.	Sí coinciden
------------------------------	-----------	--	--	--------------

<b>Actividades de control</b>	<b>de</b>	Determina que el control interno debería actuar en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo <b>(Escalante, 2004, citado por Eusebio, 2016).</b>	En la entidad de estudio falta comprometer a los jefes de área para que realicen con responsabilidad sus funciones establecidas.	No coinciden
-------------------------------	-----------	---	--	--------------

<b>Información y comunicación</b>	<b>y</b>	Determina que implementar el	La empresa facilita la	Sí coinciden.
-----------------------------------	----------	------------------------------	------------------------	---------------

control interno información  
será necesario necesaria al  
para la personal, con el  
elaboración de un detalle suficiente  
organigrama, un y de manera  
manual de oportuna, que les  
funciones y permita cumplir  
organizaciones, el de forma  
reglamento eficiente y  
interno y un plan efectiva sus  
de trabajo, en responsabilidades  
donde se .  
especifica las  
mejores formas  
de trabajo de la  
entidad (**Sánchez,  
2012**).

<b>Supervisión y monitoreo</b>	y La supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores	La empresa carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los colaboradores de la empresa.	No coinciden
	<b>(Samaniego, 2013).</b>		

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a la comparación de los resultado de los objetivos específicos 1 y 2 de la presente investigación.

## **4.2 Análisis de resultados:**

### **4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:**

**Cabello (2013); Escalante (2004)**, citado por **Eusebio (2016); Bautista (2014); Sánchez (2012); Vega (2008); Madujano (2014); Samaniego (2014) & Negreiros (2013)** coinciden en sus resultados al establecer que el control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú, siempre y cuando se aplique de manera adecuada; por cuanto, es un instrumento y/o herramienta de control administrativo, que genera la transparencia en las operaciones; bajo el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que facilitan que la gestión administrativa cumpla con sus objetivos y metas trazadas. Estos resultados también concuerdan con los resultados de los antecedentes internacionales de: **Guzmán & Vera (2015), & Armenta (2012)**, quienes establecen que, el control interno es indispensable para el logro de objetivos y metas; el cual genera una gestión eficaz y eficiente. Asimismo, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de: **Muñiz (2013), Martínez & Guevara (2012)** quienes señalan que, el control interno es el conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa en su actividad, que conlleva a la validez de los informes contables, financieros y administrativo y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente.

### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

#### **Ambiente de control**

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 2 (33%) dio como respuesta Sí y 4 (67%) dio como respuesta No, lo cual refleja que no se considera importante el componente del control interno, porque no se entiende que aplicando este sistema va ayudar a resguardar los recursos propios de la empresa, para así evitar cualquier fraude o pérdida. En la teoría podemos apreciar que, este componente es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual nos dará un ordenamiento y estructura del sistema contable que se utiliza en la empresa.

### **Evaluación de riesgos**

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, se obtuvo un considerable 75% como respuesta Sí y un escaso 25% como respuesta No, esta situación es beneficiosa porque según las repuestas obtenidas, la empresa estudiada está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, posición que concuerda con lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. Por la naturaleza de la empresa, está expuesta a numerosos riesgos y es de suma importancia la gestión de éstos detectando los posibles peligros a los que se expone, para adoptar las medidas oportunas e implantar los procesos necesarios para minimizar o eliminar esos peligros.

### **Actividades de control**

De las 5 (100%) preguntas realizadas al representante legal de la empresa del caso de estudio, 3 (60%) de las respuestas fueron Sí y 2 (40%) fueron No, estos resultados permiten conocer que, la empresa del caso, está realizando acciones necesarias que fomenten la integración de su personal para que puedan brindar un buen servicio a los clientes. En la empresa se debe establecer políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Estos resultados concuerdan con el autor Escalante (2004), citado por **Eusebio (2016)** quien en las bases teóricas establece que, son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que puedan tener impacto en los objetivos.

### **Información y comunicación**

De las 5 (100%) preguntas realizadas a la representante legal de la empresa, de las cuales 1 (20%) preguntas fueron Sí, y 4 (80%) dio como respuesta No, situación alarmante porque este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, pues la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una



forma y espacio de tiempo que permita cumplir a los jefes y/o colaboradores con sus responsabilidades, y si esto no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente. En las empresas, los efectos positivos de la comunicación son evidentes porque mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, con el fin de obtener los objetivos propuestos. También una comunicación eficaz en la empresa, fomenta la motivación de sus colaboradores, porque esto estaría implicando su compromiso en las labores corporativas, originando un buen clima organizacional.

### **Supervisión y monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas a la representante legal de la empresa del caso de estudio, la cual representan el 100%, 5 (100%) de las respuestas fueron No, estos resultados estarían demostrando que en la empresa no se está llevando a cabo las evaluaciones continuas e independientes. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas dependencias de la Jefatura. Este resultado no coincide con el autor **Samaniego (2013)**, quien en las bases teóricas establece que las evaluaciones continuas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.

#### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

##### **Ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la implementación de un sistema de control interno, no coinciden, porque la empresa del caso de estudio, no cuenta con un sistema de control interno de manera formal. Por ello, consideramos que es importante establecer el ambiente de control porque tiene influencia en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa y se establecerían objetivos para determinar la probabilidad de ocurrencia de riesgos; y se tendría una relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

### **Evaluación de riesgos**

Los resultados (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2) referente a la identificación y valoración de riesgos, sí concuerdan, porque la empresa estudiada debe disminuir los errores y riesgos que se presentan durante la gestión, tal como lo establece (**Obispo, 2014**) quien afirma que el control interno permite minimizar errores, riesgos o irregularidades con un eficiente y adecuado control para la toma de decisiones que corresponde a una entidad.

### **Actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a que el control interno debería existir en todas las áreas de la empresa, estos no coinciden, pues en la empresa no hay compromiso de funciones por parte de los jefes de área, sin embargo Escalante (2004), citado por **Eusebio (2016)** determina que el control interno debe actuar en todas las áreas de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo para salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de estados financieros.

### **Información y comunicación**

Según los resultados del objetivo específico 1 (revisión bibliográfica) y del objetivo específico 2 (resultado del caso estudiado) obtenidos sobre este cuarto componente, sí coinciden, porque los resultados, según **Sánchez (2012)**, establece que un buen control interno ayuda a obtener información de forma rápida y confiable, y a la vez, permite formar un buen ambiente de trabajo, y por consiguiente, habrá un mayor rendimiento. Estos resultados concuerdan con los resultados de la empresa del caso de estudio, porque dicha empresa cuenta con un sistema de información y comunicación.

### **Supervisión y monitoreo**

Según los resultados del objetivo específico 1 (revisión bibliográfica) y del objetivo específico 2 (resultado del caso estudiado) obtenidos sobre este quinto componente, no coinciden, porque los resultados del objetivo específico 1 según **Samaniego (2013)**, afirma que la empresa estudiada debe ser supervisada de una manera estricta y permanente para el debido cumplimiento de las medidas de control; en

cambio, según el gerente de la empresa del caso de estudio, la empresa carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los colaboradores de la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Según la mayoría de los autores (antecedentes) nacionales, regionales y locales revisados, establecen que las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú son: Es un mecanismo que ayuda a mejorar la dirección, puesto que permite que se elaboren e implementen, reglamentos, disposiciones y políticas que permitan tener una seguridad razonable de la información, la misma que debe ser segura, relevante y confiable; asimismo, asegure a la gerencia a tomar decisiones oportunas, permitiendo proteger los activos de la empresa; y de esta manera, prevenir y detectar errores y fraudes. Por ello, se recomienda que las empresas implementen un buen control interno para que puedan cumplir con sus objetivos y metas proyectadas; y de esta manera, sigan manteniéndose en el mercado, dando oportunidad de empleo y contribuyendo con el Estado a través de la recaudación tributaria.

### **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Las características del control interno de la empresa “Servicentro Casuarinas SAC.” de Nuevo Chimbote, son las siguientes: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno; sin embargo, realiza de manera empírica el control interno, pero con debilidades; la que se reflejan de la siguiente manera: A la representante legal de la empresa se le aplicó mediante la técnica de la entrevista a profundidad, un cuestionario(instrumento) de 24 preguntas cerradas sobre los componentes del control interno; siendo los resultados en general los siguientes: 15 preguntas (62.5%) de las respuestas fueron Sí y 9 (37.50%) fueron No. De estos resultados se evidenció que el sistema de control empírico implementado por la empresa del caso de estudio, tiene debilidades; hecho que implicaría que no se llegue a cumplir sus objetivos institucionales; por lo tanto, no se logren sus metas. Por ello, se recomienda a la empresa que implemente un sistema de control interno formal para poder crecer y permanecer en el mercado; de esta manera, dicha empresa podrá mejorar su situación financiera, administrativa y legal.

### **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

De la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se establece que: los resultados de los autores de los antecedentes revisados y de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C.” de Nuevo Chimbote, de los 5 componentes de control interno que fueron los elementos de comparación y que representan el 100%, 3 (60%) no coinciden entre sí y 2 (40%) si coincide entre sí; los dos componentes que coinciden entre sí son: las evaluación de riesgo y comunicación e información. Por otro lado, los componente que no coinciden son: Ambiente de control, actividades de control y supervisión y monitoreo; considerando estos resultados, se recomienda a la empresa realizar evaluaciones continuas e independientes a través de auditorías y análisis de factores para prever los riesgos que se puedan presentar en cada área y así puedan tomar las decisiones adecuadas para disminuir o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **5.4 Respecto al objetivo general:**

La mayoría de los autores nacionales, regionales y locales revisados, establecen que las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú es un mecanismo que ayuda a mejorar la gestión, porque permite que se elaboren ,reglamentos, directivas y políticas para coadyuvar a obtener una seguridad razonable, teniendo información segura, relevante y confiable que asegure a la gerencia tomar decisiones oportunas, permitiendo proteger los activos de la empresa y; de esta manera, prevenir, detectar errores y fraudes. Referente a las características del control interno de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C. de Nuevo Chimbote, cuenta con sistema de control interno empírico, que tiene deficiencias; por ello, se recomienda fortalecer los componentes: Ambiente de control, actividad de control, supervisión y monitoreo, identificando y analizando los factores de riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de la empresa, por medio de evaluaciones continuas e independientes; también, a través de auditorías para detectar y prever los riesgos que se puedan presentar en cada área de trabajo. Finalmente, cuando no existe un proceso de control para el servicio a clientes dentro de las empresas, es muy probable que la satisfacción de éstos disminuya; por ello, es importante identificar las necesidades del consumidor y establecer procesos que aseguren el cumplimiento de estándares de calidad cuando se refiere al trato con el consumidor pues son el motor de todo negocio.

## VI ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas:

- Armenta, J. (2012). *La Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Tesis de grado para la obtención del título de contador público, Instituto tecnológico de Sonora. Obregón - Sonora, México.* Recuperado de: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d__la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
- Bautista (2014). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo.* (Tesis para optar el título de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
- Blanco, A. (2008). *Control Interno en las pequeñas y medianas empresas.* (Tesis para la optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA) - Universidad Simón Bolívar. Sartenejas, Venezuela. Recuperado de: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS657.72\\_T732\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS657.72_T732_01.pdf)
- Bonilla, C. (2015). *El informe coso. "Control interno. Las Distintas responsabilidades en la empresa"*. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>
- Cabello, J. (2013). *Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales.* (Tesis para optar el título de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/298467643/IMPORTANCIA-DELCONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESASCOMERCIALES-ANO-2013>
- Caldas, M., Reyes, C., & Heras, A. (2009). *Empresa e iniciativa emprendedora.* Madrid: Editex.
- Carmenate, A. (2012). *Importancia del control interno.* Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importanciacontrol-interno.html>
- Concepto Definición De. (2011). *Definición de Comercio.* Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/comercio/>

- Contraloría General de la República (2010). *Marco conceptual del control interno, Perú*. Recuperado de: [http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)
- COSO (2013). *Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway*. Recuperado de: [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- Crisologo, A & León, S. (2012). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la I.E particular interamericano S.A., Trujillo*. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/crisologo\\_ana\\_control\\_interno\\_efecto.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/crisologo_ana_control_interno_efecto.pdf)
- Cuellar, G. (2009). *Informe Ejecutivo del COSO*. Universidad del Cauca.
- Eusebio, S. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del Perú: Caso de la empresa "Eusebio e Hijos SAC."* – Trujillo, 2015. (Tesis para optar el título profesional de contador público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/457/CONTROL\\_INTERNO\\_EFICACIA\\_EUSEBIO\\_BOBADILLA\\_SHEILA\\_MARIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/457/CONTROL_INTERNO_EFICACIA_EUSEBIO_BOBADILLA_SHEILA_MARIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, A. & Taboada, E. (2012). *Teorías de la Empresa en México. Revista economía teoría y práctica*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2811/281125196001.pdf>
- González, E. & Almeida, M. (2011). *El Informe COSO I y II*. Recuperado de: [http://www.auditool.org/blog/control\\_interno/290-el-informe-coso-i-y-ii](http://www.auditool.org/blog/control_interno/290-el-informe-coso-i-y-ii)
- González, A. & Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Guzmán, K. & Vera, M. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: "El Pedregal" de Guayaquil*. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf>
- Holmes, A. (2010). *Auditorías, principios y procedimientos*. Editorial Limusa. México.

- Inti, I. (2013). *El control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de transporte 18 S.A., del periodo 2011*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú.
- Madujano, E. (2014). *El control interno y su importancia en las pymes en el Perú*. (Tesis para optar el título Profesional de Contador Público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.
- Martinez, C. & Guevara, K. (2012). Análisis Del Uso Del Software “SAP” Sistemas, Aplicaciones Y Productos En Procesamiento De Datos Como Parte Del Control Interno de la Empresa Metro Cuadro. Recuperado de: <http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2284/2/TesisMartinezCyGuevaraK.pdf>. [Consultado en marzo 2018]
- Melgarejo, Z. & Vera, M. (2015). *Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia*. Artículo de investigación. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/82007680.pdf>
- Morris, F. (2018). *Seguros Sura – Menoría 2017*. Recuperado de: <https://www.bvl.com.pe/hhii/CS0005/20180227214701/MEMORIA32SEGURO S32SURA322017.PDF>
- Muñiz, L. (2013). *Como Implantar y Evaluar un Sistema de Control de Gestión*. Recuperado de: <https://books.google.com.mx/books?id=TgvJc07W0V4C&pg=PA247&dq=como+implantar+un+sistema+de+control+de+gestion+para+una+empresa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjNu5fIIIvSAhVY2MKHTYbCCoQ6AEIQjAD#v=onepage&q=como%20implantar%20un%20sistema%20de%20control%20de%20g>
- Negreiros, M. (2013). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: Caso comercial Rojas SRL de Sihuas del periodo 2013*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Obispo, Ch. (2014). *Caracterización del Control Interno en la Gestión de las Empresas del Perú. Caso Empresas Comerciales*. (Tesis para optar el título profesional de contador) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.



- Pérez, J. & Merino, M. (2009). *Eficacia es la disposición de lograr el objetivo esperado o deseo de realizar una determinada labor.*
- Pradales (2012). *Modelo de gestión económica financiera para organizaciones en Cuba.*
- Rodríguez, E. (2013). *Control interno basado en el sistema coso.* Recuperado de: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350control-interno-basado-en-sistema-coso>
- Rojas, Y. (2009). *Auditoría en la Administración Pública. Control interno.* Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publicacontrol-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-2-2>
- Rojas, W. (2008). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos.* (Tesis para optar el título profesional de contador público y auditor en el grado académico de licenciado) - Universidad de San Carlos, Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3046.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf)
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO.* Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Samaniego, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo.* (Tesis para optar el grado académico de maestro en auditoría y control de gestión empresarial) - Universidad San Martín de Porras. Lima, Perú. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)
- Sánchez, M. (2012). *Implementación del control interno en la empresa Vidriería Limatambo.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Nacional de Trujillo.
- Vega, S. (2008). *El sistema de control interno en la empresa moderna.* (Tesis para optar el grado de maestro en administración) - Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.

## 6.2 Anexos:

### 6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa “Servicentro Casuarinas SAC”, Nuevo Chimbote, 2015.	¿Cuál son las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicentro Casuarinas SAC”, Nuevo Chimbote, 2015?	Describir las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C”. Nuevo Chimbote, 2015.	<p>1. Describir las características del control interno de las empresas comerciales del Perú, 2015.</p> <p>2. Describir las características del control interno de la empresa comercial Servicentro Casuarinas S.A.C., Nuevo Chimbote 2015.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicentro Casuarinas S.A.C.”, Nuevo Chimbote 2015.</p>	Control interno	<p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p><b>Técnica:</b> Revisión bibliográfica.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

## 6.2.2 Anexo 02: Modelas de fichas bibliográficas.

**FICHAS BIBLIOGRAFICAS**

TESIS, TESIS, ESPECIALIDAD,  
ETC. AUTOR: \_\_\_\_\_  
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: \_\_\_\_\_  
LUGAR DE \_\_\_\_\_

EDICION: \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_  
EN QUE SE OBTUVO: \_\_\_\_\_ NUM. DE \_\_\_\_\_  
PAGINAS: \_\_\_\_\_ NIVEL ACADÉMICO \_\_\_\_\_  
OBTENIDO: \_\_\_\_\_ INSTITUCION Y DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
QUE OTORGA EL \_\_\_\_\_  
NIVEL ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL ASESOR: \_\_\_\_\_

APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACION DE LA  
OBRA: \_\_\_\_\_

**Autor:** \_\_\_\_\_ **Año:** \_\_\_\_\_

**Título:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_

**País:** \_\_\_\_\_

**Resumen de contenido:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 6.2.3 Anexo 03: Cuestionario.



---

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas Comerciales del Perú: Caso SERVICENTRO CASUARINAS SAC, 2015.

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

Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

### **1. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:**

#### **1.1 Edad del representante legal de la empresa**

Años

#### **1.2 Sexo del representante Legal:**

Masculino

Femenino

### 1.3 Grado de instrucción:

- Ninguno

-

- Primaria Incompleta  Completa

- Secundaria Incompleta  Completa

- Superior No Universitaria Incompleta  Completa

- Superior Universitaria Incompleta  Completa

## II. REFERENTE A LA EMPRESA

2.2 Nombre de la empresa.....

2.2 Dirección.....

2.3 Años de permanencia en el mercado.....

## III. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

3.1 ¿Cuenta la empresa con el control interno implementado formalmente?

SI ( ) NO ( )

3.2 ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?

SI ( ) NO ( )

3.3 ¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?

SI ( ) NO ( )

3.4 ¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?

SI ( ) NO ( )

3.5 ¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?

SI ( ) NO ( )

3.6 ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?

SI ( ) NO ( )

3.7 ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

SI ( ) NO ( )

3.8 ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?

SI ( ) NO ( )

3.9 ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?

SI ( ) NO ( )

3.10 ¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?

SI ( ) NO ( )

3.11 ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y entrenado para la labor que desempeña?

SI ( ) NO ( )

3.12 ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables Como: efectivo, inversiones e que pueda ser vulnerable al riesgo o Perdida?

SI ( ) NO ( )

3.13 ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

SI ( ) NO ( )

3.14 ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?

SI ( ) NO ( )

3.15 ¿Se proporciona la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

SI ( ) NO ( )

3.16 ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?

SI ( ) NO ( )

3.17 ¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?

SI ( ) NO ( )

3.18 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?

SI ( ) NO ( )

3.19 ¿Se están cumpliendo con las metas programadas?

SI (    )                      NO (    )

3.20 ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de la conducta de la entidad?

SI (    )                      NO (    )