



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA “JAKE MODA S.R.L” DE  
CHIMBOTE, 2019.**

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

**AUTOR**

**LEYVA ESPINOZA, JAIME DAVID**

**ORCID: 0000-0002-8032-2856**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA “JAKE MODA S.R.L” DE  
CHIMBOTE, 2019.**

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

**AUTOR**

**LEYVA ESPINOZA, JAIME DAVID**

**ORCID: 0000-0002-8032-2856**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Leyva Espinoza, Jaime David

ORCID: 0000-0002-8032-2856

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

### **ASESOR**

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Miran Noemí

ORCID: 0000-0002-6880-1141

# **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

**MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN**

**PRESIDENTE**

---

**MGTR. LUIS ORTIZ GONZÁLEZ**

**MIEMBRO**

---

**DRA. MIRIAM RODRIGUEZ VIGO**

**MIEMBRO**

---

**MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLACIDO**

**ASESORA**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por su amor incondicional,  
por guiar mis pasos, por bendecirme  
en cada momento y aspecto de mi vida,  
y por siempre permanecer a mi lado.

A mis amados  
padres por el gran amor que me dan, por sus  
oraciones, por sus consejos y  
por apoyarme en esta etapa de mi  
vida.

A mis familiares y amigos por la ayuda,  
apoyo que me brindaron en aquellos  
momentos que lo necesite, y por compartir  
estos años de amistad que hicieron nuestra  
vida universitaria una alegría.

A mis profesores por brindarme sus  
conocimientos, comprensión y guiarme  
en mi formación como profesional

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfica y entrevista a profundidad y como instrumentos, fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: Respecto a la implementación del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: La gran mayoría de los autores revisados (nacionales, regionales y locales) establecen que las micro y pequeñas empresas no tienen implementado un sistema de control interno en su organización y el mínimo de estas empresas que cuentan con este instrumento no es el adecuado; esto se debe a la falta de conocimiento de las bondades del control interno. Respecto al control interno de la empresa “Jake moda S.R.L”; no cuenta con un sistema de control interno adecuado que cumpla en su totalidad, debido a que la empresa realiza un control empírico mas no lo tiene formalizado en su organización, es por ello los componentes del control interno no se cumplen al máximo, por ende afecta la influencia positiva. Finalmente se concluye que, las micro y pequeñas nacionales y la empresa del caso no cuentan con un sistema de control interno adecuado y formal, debido a que no cumplen con los aspectos básicos de los componentes de dicho control.

**Palabras clave:** Control interno, micro y pequeñas empresas.

## **ABSTRACT**

The present research had as a general objective: To identify the opportunities of internal control that improve the possibilities of national micro and small companies and the company “Jake moda SRL” of Chimbote, 2019. The research was of a non-experimental-descriptive-bibliographic design -documental and case; For the collection of the information, the literature review and in-depth interview techniques were used and as instruments, bibliographic records and a questionnaire of pertinent closed questions; finding the following results: Regarding the implementation of the internal control of national micro and small companies: The vast majority of the authors reviewed (national, regional and local) establish that micro and small companies do not have an internal control system in place. your organization and the minimum of these companies that have this instrument is not adequate; This is due to the lack of knowledge of the benefits of internal control. Regarding the internal control of the company “Jake moda S.R.L.”; It does not have an adequate internal control system that complies in its entirety, because the company performs an empirical control but does not have it formalized in its organization, that is why the components of the internal control are not fulfilled to the maximum, therefore it affects The positive influence. Finally, it is concluded that the national micro and small companies and the company in the case do not have an adequate and formal internal control system, because they do not comply with the basic aspects of the components of said control.

**Keywords:** Internal control, micro and small businesses.

## Índice de contenido

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Equipo de trabajo .....</b>	<b>iii</b>
<b>Jurado evaluador.....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>v</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vi</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>II. Revisión de la literatura .....</b>	<b>15</b>
2.1 Antecedentes: .....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales .....	17
2.1.3 Regionales .....	20
2.1.4 Locales.....	21
2.2 Bases teóricas .....	25
2.2.1 Teorías del control interno.....	25
2.2.1.1 Teoría del control interno .....	25
2.2.1.2 El informe COSO.....	25
2.2.1.2.1 Informe Coso I .....	26
2.2.1.2.2 Informe Coso II.....	26
2.2.1.2.3 Informe Coso III.....	27
2.2.1.3 Componentes del control interno .....	28
2.2.1.3.1 Ambiente de control .....	29
2.2.1.3.2 Evaluación de riesgo .....	29
2.2.1.3.3 Actividades de control.....	29
2.2.1.3.4 Información y comunicación.....	30
2.2.1.3.5 Supervisión.....	30



2.2.1.4 Normas de control interno .....	31
2.2.1.5 Principios de control interno .....	33
2.2.1.6 Importancia del control interno.....	34
2.2.1.7 Objetivos de control interno .....	34
2.2.1.8 Clasificación de control interno .....	35
2.2.1.8.1 Control interno operacional.....	35
2.2.1.8.2 El control interno contable.....	36
2.2.1.8.3 Otras clases de control interno .....	36
2.2.2 Teorías de la empresa .....	37
2.2.2.1 Teoría de la empresa .....	37
2.2.2.2 Aspectos en toda empresa.....	37
2.2.2.2.1 El capital humano.....	37
2.2.2.2.2 Aspecto social .....	38
2.2.2.2.3 Aspecto económico .....	38
2.2.2.3 Clasificación de las empresas .....	38
2.2.2.3.1 Según su actividad.....	38
2.2.2.3.2 Según su propiedad de capital.....	40
2.2.2.3.3 Según su forma jurídica .....	40
2.2.2.3.4 Según su tamaño .....	41
2.2.4 Teorías de los sectores productivos .....	45
2.2.4.1 Teoría de los sectores productivos.....	45
2.2.4.2 Sector primario .....	46
2.2.4.3 Sector secundario .....	46
2.2.4.4 Sector terciario.....	46
2.2.4.4.1 Teoría del sector comercio .....	47
2.2.5 Descripción de la empresa del caso.....	48
2.2.5.1 Datos generales .....	48
2.2.5.2 Breve reseña histórica.....	49
2.2.4.3 Misión y visión .....	49
2.2.4.3.1 Misión .....	49
2.2.4.3.2 Visión .....	49
2.3 Marco conceptual .....	50

2.3.1	Definiciones del control interno .....	50
2.3.2	Definiciones de la empresa.....	50
2.3.3	Definiciones de micro y pequeña empresa .....	51
2.3.4	Definiciones del sector comercio .....	51
<b>III.</b>	<b>Hipótesis .....</b>	<b>52</b>
<b>IV.</b>	<b>Metodología .....</b>	<b>53</b>
4.1	Diseño de investigación .....	53
4.2	Población y muestra .....	53
4.2.1	Población .....	53
4.2.2	Muestra .....	53
4.3	Definición y operacionalización de la variable .....	53
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
4.4.1	Técnicas .....	54
4.4.2	Instrumentos .....	54
4.5	Plan de análisis .....	54
4.6	Matriz de consistencia.....	55
4.7	Principios éticos .....	55
<b>V.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>56</b>
5.1	Resultados: .....	56
5.2	Análisis de resultados:.....	67
<b>VI.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>73</b>
6.1	Conclusión del objetivo específico 1: .....	73
6.2	Conclusión del objetivo específico 2: .....	73
6.3	Conclusión del objetivo específico 3: .....	76
6.4	Conclusión general.....	76
	<b>Aspectos Complementarios .....</b>	<b>78</b>
	Referencias bibliográficas .....	78
	Anexos.....	84

## **I. Introducción**

El control interno tiene una meta y/o una finalidad, que es corregir y prevenir errores, irregularidades en el desempeño de los planes de la entidad, a fin de enmendar y reprimir que se produzcan nuevamente. El control interno es instrumento que surge de la necesidad de ejecutar proactivamente acciones que supriman y/o disminuya significativamente los diferentes riesgos a las cuales afectarían a los distintos tipos de instituciones (**Anónimo, 2013**).

El control interno es visto como un instrumento de gestión primordial dentro de la organización de una entidad, ya que tiene por objetivo brindar la información a la alta dirección, administradores o los que se encuentran al mando de la empresa y teniendo la información correspondiente se podrá tomar las decisiones respectivas con respeto a la realidad de la entidad, para así corregir irregularidades (si es que existen), como también evitar y prevenir cometer futuros errores. El control interno ha sido diseñado, ejecutado y calificado como el instrumento de mayor importancia para el logro de objetivos, el uso correcto de los recursos y para optimizar la productividad, además de prevenir fraudes, detectar irregularidades de los principios y normas contables, fiscales y tributarias (**Gómez, 2011**).

El control interno en el ámbito privado es determinado por los directivos de las organizaciones, quienes establecen la normatividad y plantean los procedimientos de control que deben ejecutarse, así como evalúan que estas se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole cumplir con sus objetivos institucionales. El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y

administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad. El tamaño de la empresa no es un factor que delimitará la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta empresa **(González, 2014)**.

Actualmente en el ámbito de las Micro y Pequeñas Empresas (en adelante MYPES) existen numerosas carencias aún por resolver y estas empresas todavía no toman conciencia al respecto y continúan trabajando como lo hacen desde años anteriores, de manera familiar o muchas veces artesanal, sin emplear una apropiada metodología para poder administrar sus empresas y obtener los resultados esperados. Por ende, se considera que la aplicación del control interno es de suma importancia en las MYPES ya que esta herramienta de apoyo contribuirá a optimizar su gestión y cumplir con las metas proyectadas. Si bien es cierto que, es necesario que las MYPES apliquen el control interno donde les sea posible; sin embargo, su estructura como organizaciones muchas veces no lo permite, sobretodo en aquellas que son micro, pero en aquellas que son pequeñas y que tiene volúmenes mayores de movimientos económicos, contables y financieros; si es posible aplicar métodos y técnicas de control interno, ya que en este tipo de empresas es fácil poder cometer acciones que vayan en perjuicio de la empresa, sin que sean detectados a tiempo y tenga las obvias consecuencias en perjuicio de la entidad **(Hernández, 2011)**.

La importancia de tener un sistema de control interno en las MYPES, ha ido incrementando en los últimos años, siendo esta la parte que se encarga de la

organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones que dichas pequeñas empresas realicen (**González, 2014**).

Las MYPES en el Perú son las de mayor existencia cuantitativamente. La estructura empresarial peruana del 2017 no representa cambios sustanciales respecto de lo que ha venido ocurriendo en años anteriores ya que la gran mayoría de las empresas son microempresas (96.3%) y pequeñas empresas (3.2%); es decir, que un 99.5% son MYPES (**Ministerio de la producción, 2017**).

Partiendo de las estadísticas anteriores, estas demuestran que las micro y pequeñas empresas en el Perú son las que más existen en nuestro país, son las que generan más empleos a la sociedad y son las que contribuyen más al Estado; sin embargo, se desconoce si estas MYPES aplican o no un sistema de control interno.

De lo descrito anteriormente, se establece que existe un vacío del conocimiento (por lo menos en la empresa del caso de estudio). Por lo expuesto el enunciado del problema de la investigación es el siguiente:

**¿ Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019?**

Para responder al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.

Para poder cumplir este objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales, 2019.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.
3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.

La presente investigación se justifica porque permitirá a través de su desarrollo conocer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.

Asimismo, esta investigación se justifica porque servirá como guía metodológica para estudios posteriores similares, es decir, para que otros investigadores utilicen el cuestionario (que se va a generar en la presente investigación) como base para sus investigaciones.

También servirá como como antecedente y base teórica para estudiantes de nuestra universidad y de otros ámbitos geográficos; aplicando la metodología no experimental, cuantitativo, bibliográfico-documental y de caso.

Finalmente la presente investigación servirá para obtener mi título de Contador Público, lo que a su vez servirá para que la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote, cumpla con lo establecido por la SINEASE, es decir, mejore sus estándares de calidad al exigir que los egresados se titulen con la elaboración de una tesis y cumplan con lo estipulado por la nueva ley universitaria.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Internacionales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector o rubro de la investigación.

**Aguirre (2012, citado por Beltrán, 2016)** en su investigación denominada: La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas, realizada en México. Cuyo objetivo fue: Crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. La metodología fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes.

**Flores e Ibarra (2006)** en su investigación denominada: Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa; realizado en México. Cuyo objetivo fue: Mostrar un modelo de control interno para pequeñas empresas, que permita mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento de estas organizaciones. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue bibliográfica- de caso y aplico un cuestionario. Llegaron a la siguiente conclusión: El modelo de control interno que ellos muestran y proponen dará solución a unos de los grandes problemas de las pequeñas y medianas empresas el cual es la inyección de recursos, ya que al establecer un sistema de control interno las pequeñas empresas eficientarán sus finanzas y serán competitivas, cumpliendo siempre con sus objetivos preestablecidos haciéndolo mediante la verificación permanente del control interno que les permita demostrar el buen desempeño y que sea congruente con las políticas de desarrollo institucional.

**Castañeda (2013)** en su investigación denominada: Propuesta de un sistema de control interno para pymes del sector textil en Colombia con base en el modelo coso, realizada en Colombia. Cuyo objetivo fue: Proponer un modelo de control interno para micro, pequeñas y medianas empresas, que contribuya al logro de los objetivos organizacionales, a la obtención de información financiera correcta, y cumplimiento de leyes y normas aplicables. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a la siguiente conclusión: La gran mayoría de estas empresas no tienen implementado un sistema de control interno y si en caso lo tiene el control se ejerce por costumbre y experiencia, hace falta educación y profundización sobre los componentes de un sistema de control, por lo tanto se lograr identificar y analizar los riesgos relevantes a los que pueden estar



expuestos. Asimismo, no hay seguimiento y revisión por parte de los responsables, como tampoco comprobación de transacciones en cuanto a exactitud, totalidad, autorización pertinente y adecuada segregación de funciones.

**Segovia (2011)** en su trabajo de investigación denominado: Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet, realizado en Ecuador. Cuyo objetivo fue: Diseñar e implementar un sistema de control interno en la compañía Datugourmet para disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso. Llegó al siguiente resultado: Un sistema de control interno se debe principalmente al capital humano ya que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. Con respecto al caso la falta de segregación de funciones entre las diferentes áreas de la compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas, es por eso que existe la necesidad de implementar el sistema de control interno propuesto con la finalidad de obtener una herramienta importante para el correcto desempeño de sus actividades, que a su vez les permita obtener mayor confiabilidad de la información que generan.

### **2.1.2 Nacionales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador del país, menos la región Ancash, sobre la variable y unidades de análisis.

**Miranda (2014)** en su trabajo de investigación: El control interno y su implementación en las pequeñas y medianas empresas en el Perú, 2014, realizado en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo fue: Determinar de qué manera la implementación del control interno incide en el desarrollo de las MYPES. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental; llegando a los siguientes resultados: La implementación de un adecuado control interno puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES pero a su vez no puede ayudar garantizar su supervivencia, el control interno en las MYPES es de vital importancia para su crecimiento, expansión y desarrollo, debido a que los procedimientos sustentan las bases para el cumplimiento de los objetivos trazados y cualquier error o desviación podrán ser subsanados a tiempo.

**Cabello (2013)** en su investigación denominada: Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales, 2013, realizado en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo fue: Determinar la importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales al año 2013. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que ayudará a la gestión administrativa y contable. Mediante el establecimiento del control interno se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos.

**Valverde (2015)** en su investigación denominada: El Control interno y su importancia en las micro y pequeñas empresas en el Perú, 2015; realizado en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo fue: Mostrar un modelo de control interno para pequeñas empresas con pequeña capacidad administrativa, que permita mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una seguridad razonable en sus operaciones e información financiera. En el caso de las MYPES permite evaluar la parte administrativa y contable donde es necesaria la participación del dueño en diferentes funciones claves, así como también la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, ya que estos últimos contribuirán al logro de los objetivos propuestos por la empresa.

**Vargas y Ramírez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L. Cuyo objetivo fue: Implementar el sistema de control interno en el área de ventas, de acuerdo a la teoría del informe COSO; realizado en la ciudad de Trujillo. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-de caso, aplicó una entrevista y un cuestionario. Llegaron a la siguiente conclusión: Implementado el sistema de control interno en el área de ventas basado en el informe COSO. Se evaluó el sistema de control interno implementado y según los resultados obtenidos se observa que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes

y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica.

### **2.1.3 Regionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad del país, menos la provincia de Santa, sobre la variable y unidades de análisis.

**Vásquez (2016)** en su investigación denominada: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa servicios múltiples “El constructor L & A” S.A.C, de Huarney, 2016. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El constructor L & A.” S.A.C, de Huarney, 2016. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva- bibliográfico- documental y de caso. Llegó al siguiente resultado: El control interno es una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, teniendo como referencia la teoría del informe COSO, por lo tanto si las micro y pequeñas empresas aplican y ejecutan un sistema de control tendrán cierta seguridad con respecto a la efectividad de la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarney, no tiene implementado un sistema de control interno, sin embargo, realiza un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo encontrar dichos componentes.

**Hurtado (2013)** en su trabajo de investigación denominado: Control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas “la joya s.a.c” – Huaraz 2011, cuyo objetivo fue: Describir las principales características del control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas “la joya s.a.c”. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue cuantitativa-descriptiva y aplico un cuestionario (20 encuestados); llegando a los siguientes resultados: el 65% de los socios, gerentes, administrador, jefes de áreas y trabajadores de áreas operativas creen que es esta empresa cuenta con un comité de control interno mientras que el otro 35% niega contar con un comité de control, del 65 % de los que afirmaron en la pregunta anterior que se cuenta con un comité de control interno el 57.14% considera que el comité de control interno es malo. El 69.23% considera necesario implementar con un comité de control de interno; el 55 % de los encuestados necesario un comité de control interno para el incremento de utilidades.

#### **2.1.4 Locales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia del Santa, sobre la variable y unidades de análisis.

**Fernández & Vásquez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su importancia en la gestión de las empresas privadas del Perú y Chimbote, 2013. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Perú y Chimbote, 2013. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental, llego a la conclusión: El control interno es considerado como una herramienta de gestión,

con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Sus resultados fueron: es que no se han encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado la influencia (relación) del control interno en la gestión de las empresas privadas, tanto en Perú y Chimbote.

**Córdova (2016)** en su investigación denominada: El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “El gran tomás S.A.C” de Chimbote, 2014, realizada en Chimbote. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El gran tomás S.A.C” de Chimbote, 2014. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica y de caso. Llegó al siguiente resultado: El control interno es una herramienta que ayuda a que la gestión tanto el área contable, financiera y la administración sea optima y correcta; en otras palabras, el control interno no son solamente procedimientos a seguir por el personal involucrado, sino también se trata de una herramienta útil para prevenir, detectar y erradicar las anomalías, irregularidades y fraudes que la empresa pueda tener. Con respecto a la empresa estudiada esta no tiene implementado un sistema de control interno ya que no aplica ninguno de los componentes establecidos en el informe COSO.

**Obispo (2014)** en su investigación denominada: Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, periodo 2013, realizado en Chimbote. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir la: caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica. Llego a la siguiente conclusión: El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial.

**Beltrán (2015)** en su investigación denominada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa “servicios importados de repuestos industriales s.a.c” de Nuevo Chimbote, 2015. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “servicios importados de repuestos industriales s.a.c” de Nuevo Chimbote, 2015. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue cualitativo, descriptivo, bibliográfica-documental y de caso; y aplicó un cuestionario al gerente de la empresa del caso, a través de la técnica de la entrevista. Llego a los siguientes resultados: El control interno es una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y fraudes en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son

aplicadas inadecuadamente; no hay un ambiente laboral apropiado; no capacitan al personal generando deficiencia y retraso en el desarrollo de su gestión; asimismo, se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa “servicios importados de repuestos industriales s.a.c” no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, lo cual no permitió identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO, para mejorar su gestión administrativa.

**Andrade (2015)** en su investigación denominada: Importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPES del Perú y Chimbote, 2013, realizada en Chimbote. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir la importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPES del Perú y Chimbote 2013. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue cualitativa-descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó al siguiente resultado: La implementación de un sistema de control interno en las empresas es de gran utilidad, ya que su importancia radica en la organización por lo que constituye una herramienta primordial de control, permitiendo observar de forma clara y precisa la eficiencia y eficacia de las operaciones que realizan las empresas, así como el cumplimiento de las normas, procedimientos y leyes que las empresas que cuentan con este sistema aplican. Asimismo, permitirá reducir costos, aumentar las utilidades, mejorar los recursos ya sea humanos, materiales y financieros, además permite aplicar de manera organizada y planificada los procedimientos, normas que serán ejecutadas por las personas implicadas, conduciendo de esta manera a la mejora de la rentabilidad.



## **2.2 Bases teóricas**

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

#### **2.2.1.1 Teoría del control interno**

Revisando la literatura no se ha podido encontrar teorías específicas sobre el control interno.

#### **2.2.1.2 El informe COSO**

**Hernández (2017)** señala que: COSO es una comisión que fue formada por cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos, que se llamó Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), siendo estas organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI)

El Informe COSO es un documento que su contenido está dirigido a la implantación y gestión del Sistema del Control Interno, ha sido de gran aceptación desde su primera publicación en 1992. El Informe COSO se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas públicas y privadas.

#### **2.2.1.2.1 Informe Coso I**

En 1992 la organización COSO publicó el informe COSO I, integrando los diversos conceptos en una sola definición: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables”

La estructura del modelo COSO está conformada por cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

#### **2.2.1.2.2 Informe Coso II**

En el año 2004 la organización COSO publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II, lo cual dio un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de control interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, es decir, se le dio más énfasis en la identificación y gestión de riesgo que fue un gran problema en aquellos años para las empresas de los Estados Unidos.

La novedad que introduce COSO II es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho:

1. Ambiente de control
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de Riesgos
5. Respuesta a los riesgos
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Supervisión

### **2.2.1.2.3 Informe Coso III**

En mayo del 2013, la organización COSO publicó la tercera versión Internal Control — Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO III, en el presente modelo se formó por los cinco componentes, como en el COSO I.

Lo que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe implementarse en toda la organización.

Según el informe COSO el control interno es el proceso que incluye a todas las personas en general de una entidad, pero su manejo está a cargo de los directivos; además, está diseñado para dar un grado razonable de sustento en cuanto a la obtención de los objetivos con respecto a la mejora de las operaciones, que la información financiera sea fidedigna, acatamiento de las leyes y normas.

El control interno como un proceso nos trasmite que:

- Es una sucesión de labores que mejora las acciones de una entidad.

- Es un vínculo de acciones a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos.
- Las observaciones deben constituirse dentro de las instalaciones de la entidad.

**Romero (2012)** señala que: Conforme al informe COSO, el control interno es un procedimiento, aplicado por la alta dirección y por todo los colaboradores que integran la entidad; diseñado específicamente para brindar una seguridad en la empresa con respecto a lo siguiente:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Acorde el informe COSO 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 (**Gómez, 2011**).

### **2.2.1.3 Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso

multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros. Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (**Bonilla, 2008**).

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

El ambiente de control es el grupo de factores del ambiente organizacional, que deben establecer todos los funcionarios y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno. El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura **Mendoza (2014)**.

#### **2.2.1.3.2 Evaluación de riesgo**

La evaluación de riesgo ayuda a detallar el proceso mediante el cual los directivos identifican y dan respuesta inmediata a los riesgos a los que está expuesta la entidad y el resultado del mismo. La evaluación de riesgo mide las amenazas contra las metas en las distintas áreas como operaciones, procedimientos, cumplimiento de las leyes y normas. Consta en identificar los riesgos más relevantes, en estimar su grado de impacto y determinar las acciones a tomar para poder enfrentarlos (**Meléndez, 2015**).

#### **2.2.1.3.3 Actividades de control**

Las actividades de control son ordenamientos que contribuyen al cumplimiento de las políticas operacionales que se llevan a cabo, y deben estar conexas con los riesgos identificados por los directivos, estas actividades se realizan en todas las áreas de la entidad, conociendo los riesgos, se disponen las medidas con el fin

de evitarlos o minimizarlos. En varios casos, las actividades de control planificadas para un objetivo suelen contribuir al logro de otros. Por ejemplo, las actividades operacionales pueden ayudar a la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente **Amat (2006)**.

#### **2.2.1.3.4 Información y comunicación**

La información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros (**Bonilla, 2008**).

#### **2.2.1.3.5 Supervisión**

Es el proceso de vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el control interno realizado. Todo sistema de control interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad, por esto se debe ejercer sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos,

eliminarlos o implantar nuevos (Vásquez, 2016).

#### **2.2.1.4 Normas de control interno**

Según la Contraloría general de la república (2006), las normas de control interno están compuestas por procedimientos, criterios, directrices y lineamientos, para la regulación operativa de las diferentes áreas de la entidades. Se implementan con la finalidad de tener una administración adecuada de los recursos públicos y privados en las entidades del Estado y del sector privado. Colaboradores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a las necesidades correspondiente,

##### **2.2.1.4.1 Norma general para el ambiente de control**

El ambiente de control especifica la firmeza organizacional asertiva al acto de buenas prácticas laborales y personales, conductas y reglas apropiadas, para incentivar y generar una buena cultura de control interno. Estas prácticas y valores apropiados favorecen al fortalecimiento de métodos y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura de control.

##### **2.2.1.4.2 Norma general para la evaluación de riesgos**

Es el proceso de desarrollar una estrategia detallada, organizada y participativa para identificar los riesgos que puedan limitar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos; dentro de los riesgos identificados pueden ser: Factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos constan de la infraestructura, personal,

procesos y tecnología. La gerencia busca las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio.

#### **2.2.1.4.3 Norma general para las actividades de control**

Los procesos, tareas y actividades operativas deben ser frecuentemente revisados para asegurar que cumplen con los procedimientos y reglamentos vigentes y demás requisitos. La información de la entidad es prevista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las actividades de control de las TIC incluyen controles que aseguran el proceso de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

#### **2.2.1.4.4 Norma general para la información y comunicación**

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad.

La información debe permitir a los funcionarios cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

La comunicación interna es la circulación de mensajes dentro de la entidad que fluye hacia abajo, abarcando a todo el personal.

#### **2.2.1.4.5 Norma general para la supervisión**

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y



operaciones de la entidad, deben ser supervisados oportunamente con la finalidad de comprobar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de supervisión deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin que tomen las acciones necesarias para su corrección.

#### **2.2.1.5 Principios de control interno**

La Contraloría general de la república (2006) establece que el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

- **Igualdad:** Se refiere a que el sistema de control interno debe abarcar todo el ámbito de la estructura de la entidad.
- **Moralidad:** Consiste en que todas las actividades deben realizarse en base a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- **Celeridad:** Basado en que el principal aspecto debe ser la capacidad de respuesta inmediata.
- **Transparencia:** Busca que las operaciones de la entidad sean claras y fidedignas.
- **Valoración del costo ambiental:** Consta en la reducción al mínimo del impacto ambiental que ocasiona la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

### **2.2.1.6 Importancia del control interno**

El control interno buscar suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se verían afectados los distintos tipos de organizaciones; siendo este instrumento de gestión muy importante dentro la entidad, ya que es la base donde descansan las actividades y operaciones; es decir, que las actividades de comercialización, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno (**Amaro, 2013**).

Una de las herramientas más importante en una organización es el control interno, debido a que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización (**Servín, s/f**).

### **2.2.1.7 Objetivos de control interno**

Meléndez (2015) señala que, los objetivos del control interno son:

- Mejorar la efectividad y eficiencia en las actividades y servicios que debe brindar cada entidad.
- Proteger los recursos contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, normas y reglamentos establecidos.
- Incentivar en los colaboradores una cultura de integridad y responsabilidad hacia las operaciones empresariales
- Orientar la formulación de procedimientos para el funcionamiento

de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.

- Permitir la evaluación posterior de la efectividad y eficiencia de las operaciones, a través de la auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad organizacional.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas y privadas.

#### **2.2.1.8 Clasificación de control interno**

**Meléndez (2015)** afirma que: Los controles no son una invención de los contadores ni de auditores, sino son una necesidad que se manifiesta en toda actividad humana, principalmente en las empresas públicas y privadas. A medida que una entidad crece, la necesidad de control es mayor en progresión geométrica. De lo descrito anteriormente es puntual destacar dos clases de control interno en base a sus objetivos:

##### **2.2.1.8.1 Control interno operacional**

El control interno operacional consiste en que exista un plan organizacional adoptado por la empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables; también se denomina, control interno administrativo y establece que la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es gerencial, con el propósito de obtener mayores utilidades.

### **2.2.1.8.2 El control interno contable**

El control interno contable nace como efecto del control administrativo sobre el sistema de información que tienen por objeto verificar la fiabilidad de la contabilidad. La gerencia necesita conocer las entradas y salidas de dinero para así proyectarse y anticiparse al futuro para toma de decisiones.

### **2.2.1.8.3 Otras clases de control interno**

#### 2.2.1.8.3.1 Control previo (antes)

Consiste en el control que se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en una empresa.

#### 2.2.1.8.3.2 Control continuo

Es aquel control que se realiza en todas las áreas de la empresa al momento de efectuar las actividades (administración financiera, operativa y económica). Comprende los procedimientos que se realizan para que los recursos no se vean afectados por las operaciones.

#### 2.2.1.8.3.3 Control interno posterior

Es el control que comprende los métodos realizados después de que las decisiones administrativas han surtido sus efectos. El control interno previo y continuado es administrado por la gerencia, en cuanto el control interno posterior es ejercido por los auditores internos, externos y entes supervisores de control.

#### 2.2.1.8.3.4 Control interno parcial

Es cuando se realiza solo una parte de la información financiera o una parte de las diferentes áreas o departamentos de la entidad, por ejemplo, el área de

almacén, el área de cajas y más de manera independiente.

#### 2.2.1.8.3.5 Control interno total

El control interno es total cuando se evalúa toda la entidad en forma general, por ejemplo, todo el ambiente de control y todo el estado financiero.

### 2.2.2 Teorías de la empresa

#### 2.2.2.1 Teoría de la empresa

Revisando la literatura no se ha podido encontrar teorías específicas sobre la empresa.

Una empresa comprende una organización creada por una persona o conjunto de personas, que se dedica a una actividad económica concreta con la finalidad de cumplir sus metas trazadas que en un futuro serán beneficios. **Banda (2016)**.

#### 2.2.2.2 Aspectos en toda empresa

##### 2.2.2.2.1 El capital humano

La empresa debe realizar esfuerzos por desarrollar técnica e humanamente a sus empleados y las familias de estos. Es importante desarrollar las capacidades para que logre tener un desempeño impecable en sus distintos roles, dentro y fuera de la organización. Para eso, el director general deberá ser el primero en realizar y fomentar estos esfuerzos, que contribuirán a generar una cultura de confianza y lealtad, entre los empleados y la empresa. Esto permitirá tener colaboradores identificados con la empresa y sus principios, de tal manera que ellos no se

cuestionarán sobre la viabilidad de engañarla a ella o a sus directivos y accionistas.

#### **2.2.2.2.2 Aspecto social**

El director deberá tener siempre en cuenta que el desarrollo de sus productos o servicios debe de potenciar a sus clientes, de tal manera que representen verdaderos bienes para ellos y no los degraden como lo que son. Es importante que este mismo criterio lo aplique en las estrategias de publicidad, transmitiendo mensajes positivos hacia la sociedad en la que se encuentra. Cumplir con los aspectos legales, cuidar que no se generen daños demográficos, y vigilar los mensajes de la empresa, son claves para lograr este enfoque. La empresa debe de jugar un papel de apoyo a su sociedad, de la misma manera que lo hace con sus empleados y proveedores.

#### **2.2.2.2.3 Aspecto económico**

Por último, pero no por eso menos importante, la empresa debe de generar recursos económicos que garanticen su permanencia en el mercado y dividendos para sus accionistas, pero sobre todo, será lo que permita lograr los primeros dos puntos.

### **2.2.2.3 Clasificación de las empresas**

#### **2.2.2.3.1 Según su actividad**

##### **2.2.2.3.1.1 Empresas industriales**

Son empresas en donde la actividad principal es la producción de bienes

mediante la transformación o extracción de las materias primas. Pueden ser: Extractivas, que se dedican a la extracción de recursos naturales sean renovables o no. Las manufactureras, que son las que transforman las materias primas en productos terminados. Estas últimas a su vez pueden ser: empresas que producen productos para el consumidor final, y empresas que producen bienes de producción. Las agropecuarias, que tienen la función de la explotación agrícola ganadera.

#### 2.2.2.3.1.2 Empresas comerciales

Se trata de empresas intermediarias entre el productor y el consumidor en donde su principal función es la compra y venta de productos terminados aptos para la comercialización.

Las empresas comerciales se pueden clasificar en:

- Mayoristas: realizan ventas a otras empresas en grandes volúmenes
- Menudeo: comercializan productos en enormes cantidades o en unidades para la reventa o para el consumidor final.
- Minoristas o detallistas: la venta se realiza en cantidades mínimas al consumidor final.
- Comisionistas: la venta es realizada a consignación en donde se percibe una ganancia o una comisión.

#### 2.2.2.3.1.3 Empresas de servicios

Las empresas de servicios comercializan cualquier tipo de prestación que tienen la característica de llevar a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan.

### **2.2.2.3.2 Según su propiedad de capital**

#### 2.2.2.3.2.1 Publicas

Se trata de empresas en donde el capital pertenece al estado y en las que se pretende satisfacer las necesidades sociales. Pueden ser centralizadas, descentralizadas, estatales, mixtas y paraestatales.

#### 2.2.2.3.2.2 Privadas

Se trata de empresas en donde el capital es propiedad de capitalistas privados y son lucrativas en su totalidad. Pueden ser: Nacionales, extranjeros o transnacionales.

### **2.2.2.3.3 Según su forma jurídica**

#### 2.2.2.3.3.1 Unipersonales

Este conformado por sólo una persona teniendo una responsabilidad ilimitada, es decir, puede responder a terceros con bienes que no están directamente involucrados en la empresa. Hablamos de empresas familiares o pequeñas.

#### 2.2.2.3.3.2 Sociedades

Compuesta por dos o más personas denominados socios. Las personas se agrupan por medio de un contrato de sociedad, y se convierten en socios, los cuales hacen un aporte en dinero, en trabajo o en bienes, con la finalidad de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa

##### 2.2.2.3.3.2.1 Sociedades de personas

###### 2.2.2.3.3.2.1.1 Sociedad colectiva

Está constituida por dos o más personas; los socios pueden aportar dinero o bienes, con una responsabilidad ilimitada.



#### 2.2.2.3.3.2.1.2 Sociedad en comandita simple

Se compone por dos o más personas, de las que por lo menos una tiene responsabilidad ilimitada; en la razón social debe figurar el nombre o apellido de los socios que tienen responsabilidad ilimitada, seguido de la expresión S. en C.

#### 2.2.2.3.3.2.2 Sociedades de capital

##### 2.2.2.3.3.2.2.1 Sociedad anónima

Se forma con un mínimo de cinco socios. El capital aportado está representado en acciones. La razón social se forma con el nombre que caracteriza a la empresa, seguido de la expresión S.A (Soto, s/f).

#### **2.2.2.3.4 Según su tamaño**

##### 2.2.2.3.4.1 Gran empresa

Es la de mayor alineación, los trabajadores son profesionales y especialistas en la operatividad de la empresa, las inversiones y rendimientos son de mayor cuantía. Tiene más de 250 empleados, y su producto abarca el mercado internacional.

##### 2.2.2.3.4.2 Mediana empresa

En estas empresas puede apreciar una menor producción o trabajo, en consecuencia el número de empleados es menos que el anterior, tiene de 50 a 250 empleados laborando, la inversión y los rendimientos obtenidos son considerables, su información contable es amplia y su producto solamente llega al ámbito nacional.

##### 2.2.2.3.4.3 Pequeña empresa

Se caracteriza por el predominio de manufactureras para mercados locales, su tamaño es limitado, es intensiva en mano de obra no calificada, sus productos son generalmente bienes de consumo final, su organización es simple, además es la que maneja escaso capital. Cuenta con menos de 50 empleados trabajando en la empresa y cubre una parte del mercado local o regional.

#### 2.2.2.3.4.4 Microempresa

Su producción es artesanal y su volumen reducido. Se caracterizan por ser una forma de organización socioeconómica dedicada para un mercado mínimo local.

#### **2.2.2.3.4.5 Teoría de las micro y pequeñas empresas**

##### **2.2.2.3.4.5.1 Teoría de las micro y pequeñas empresas**

Revisando la literatura no se ha podido encontrar teorías específicas sobre las micro y pequeñas empresas.

Las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado además su inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos y puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa a través de la tercerización **(Aspilicueta, s/f)**.

Las micro y pequeñas empresas se tratan de unidades empresariales que en algunos casos cumplen con los requisitos mínimos de formalidad, pero la gran

mayoría se encuentra en el mundo de la informalidad, por lo que se les puede calificar de informales y/o semiformales. Estas unidades económicas tienen no cuentan con un sistema de organización y si lo tienen es simple, centralizado administrativo y productivamente en el propietario y con una estructura familiar. El nivel de uso de servicios financieros es limitado. Los niveles de formación y capacitación de trabajadores son casi nulos, eso por eso que sigue siendo ésta una limitación para un mayor y rápido crecimiento. Tienen una baja productividad; los ingresos que generan son insuficientes tanto para sus propietarios y trabajadores. Mantienen relaciones laborales familiares y la mano de obra, en su mayoría, con niveles educativos de primaria o menos, por lo que la productividad es muy baja. Los medios de producción que utilizan son bastante elementales y rudimentarios, preferentemente herramientas que equipos (**Herrera, 2011**).

#### 2.2.2.3.4.5.2 Características de las micro y pequeñas empresas

Microempresa:

- El monto máximo de sus ventas anuales es de 150 unidades impositivas tributarias.

Pequeña empresa:

- El parámetros de sus ventas anuales es de 150 hasta 1700 unidades impositivas tributarias.

#### 2.2.2.3.4.5.3 Normas legales

- Decreto Legislativo N° 1086 - Publicado el 28 de junio de 2008
- Decreto Supremo N° 008-2008-TR - Publicado el 30 de septiembre de

2008

- Resolución de Superintendencia N° 187-2008/SUNAT - Publicado el 25 de Octubre de 2008. Aprueban la forma y condiciones para solicitar la amnistía de seguridad social.
- Ley N° 30056 – Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial

#### 2.2.2.3.4.5.4 Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas

El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPES se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las MYPES, así como a sus conductores y empleadores.

Los trabajadores contratados al amparo de la legislación anterior continuarán rigiéndose por las normas vigentes al momento de su celebración.

Créase el Régimen Laboral Especial dirigido a fomentar la formalización y desarrollo de las MYPES, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas.

Incluye los siguientes derechos:

##### 2.2.2.3.4.5.4.1 Microempresa

- Remuneración mínima vital.
- Jornada de trabajo de 8 horas.
- Descanso semanal y en días feriados.
- Descanso vacacional de 15 días calendarios.

- Cobertura de seguridad social en salud a través del seguro integral de salud.
- Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración).

#### 2.2.2.3.4.5.4.2 Pequeña empresa

- Remuneración mínima vital.
- Jornada de trabajo de 8 horas.
- Descanso semanal y en días feriados.
- Descanso vacacional de 15 días calendarios.
- Cobertura de seguridad social en salud a través del seguro integral de salud.
- Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración).
- Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR).
- Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad).
- Derecho a participar en las utilidades de la empresa.
- Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.

Todo el ítem se tomó de (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT).

## **2.2.4 Teorías de los sectores productivos**

### **2.2.4.1 Teoría de los sectores productivos**

Revisando la literatura no se ha podido encontrar teorías específicas sobre los sectores productivos.

#### **2.2.4.2 Sector primario**

Concierna a la extracción de recursos (en la mayoría de los casos), la preparación del trabajador es prácticamente empírica pues no necesita especialización, por lo tanto el salario que percibe es bajo. Comprende las actividades de extracción directa y sin transformaciones de bienes de la naturaleza. Normalmente, se entiende que forma parte del sector primario la agricultura, la ganadería, la minería y la pesca. El sector primario suele ser una parte importante de los países en desarrollo, como el nuestro, este sector es el que hace el movimiento de los demás sectores ya que sin materia prima no se desarrolla ningún producto para la industria, por ello este es el principal sector, este promueve a el sector secundario.

#### **2.2.4.3 Sector secundario**

El sector secundario reúne la actividad artesanal e industrial manufacturera, mediante las cuales los bienes provenientes del sector primario son transformados en nuevos productos. Abarca también la industria de bienes de producción, tales como materias primas artificiales, herramientas, maquinarias, etc. De igual manera comprende la industria de bienes de consumo.

#### **2.2.4.4 Sector terciario**

Se enfoca en ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas. Lo cual significa una gama muy amplia de actividades que está en constante aumento. Esta heterogeneidad abarca desde la tienda de la esquina, hasta las empresas más

grandes. Su labor consiste en proporcionar a la población todos los productos que fabrica la industria, obtiene la agricultura e incluso el propio sector servicios

**Todo el ítem se tomó de (Delgado, 2012).**

#### **2.2.4.4.1 Teoría del sector comercio**

**Caballero, Gonzales y Romero (2011)** afirman que: El comercio incluye todas las actividades relacionadas con la compra y la venta de productos y servicios.

##### **2.2.4.4.1.1 Comercio interior**

Es el que se desarrolla dentro de los límites de un país y tiene como objeto abastecer de bienes a sus habitantes.

- Venta al por mayor o comercio mayorista: Lo lleva a cabo una empresa comercial que adquiere el producto de manos del productor, para revenderla a pequeños comerciantes.
- Venta al por menor o comercio minorista: Adquiere los productos de las manos de la empresa mayorista para revenderla a los consumidores.

##### **2.2.4.4.1.1.1 Formas de comercio interior**

###### **2.2.4.4.1.1.1.1 Pequeño comercio tradicional**

Se trata de un establecimiento de dimensiones reducidas (zapatería, ferretería, mercadería).

###### **2.2.4.4.1.1.1.2 Grandes superficies**

Incluyen supermercados (local de tamaño mediano en el que se venden distintos tipos de productos), hipermercado (establecimiento de gran tamaño en el que se venden distintos artículos), gran almacén (establecimiento que vende distintos tipos de bienes clasificados en distintas secciones).

### **2.2.4.4.1.1.3 Centro comercial**

Se trata de un complejo de grandes dimensiones que agrupa pequeñas tiendas especializadas. Suele incluir locales de ocio y un gran almacén o hipermercado.

### **2.2.4.4.1.2 Comercio exterior**

Es el intercambio de productos y servicios entre distintos países, incluye la importación y la exportación (el primero se basa en la compra de productos y servicios a otro país, y el segundo la venta de productos y servicios a otros países). Las importaciones y exportaciones quedan registradas en la balanza de pagos que es un documento que refleja todas las transiciones económicas realizadas por un país con otros en un periodo de tiempo.

El saldo de la balanza es la diferencia entre los ingresos y los pagos. Sus resultados pueden ser:

- Positiva: Los ingresos superan a los pagos. También llamado superávit.
- Negativa: Los pagos superan a los ingresos. También llamado deficitario.
- Equilibrado: Los pagos e ingresos coinciden.

## **2.2.5 Descripción de la empresa del caso**

### **2.2.5.1 Datos generales**

- Razón social : “JAKE MODA S.R.L”
- RUC : 20569253099
- Domicilio fiscal: Jr. Espinar Nro. 663 – Casco urbano - Chimbote -  
Santa - Ancash
- Estado del Contribuyente : Activo



- Condición del Contribuyente : Habido
- Actividad económica : Venta al por menor de productos textiles en comercios especializados.
- Representante legal: Cesar Heli Gutiérrez Mariños

#### **2.2.5.2 Breve reseña histórica**

Jake Moda Boutique inició hace más de 23 años en el rubro de la venta de prendas femenina, en 1994 cuando comenzó, la empresa se estableció en un stand del mercado modelo de Chimbote hasta 1999, en donde la gestión del ex alcalde Guzmán Aguirre realizó una reforma en el mercado y muchos comerciantes fueron desalojados, debido a ello la tienda se trasladó a un local ubicado en Jr. Ladislao Espinar Nro. 663 donde permanece hasta la actualidad, pero operó como persona natural durante varios años hasta el 2014 cuando se formalizó como persona jurídica.

#### **2.2.4.3 Misión y visión**

##### **2.2.4.3.1 Misión**

Somos una empresa dedicada que ofrece ropa y accesorios exclusivamente para damas. Buscamos siempre calidad, garantía y buen precio, con innovación constante de acuerdo a las modas y tendencias de temporada.

##### **2.2.4.3.2 Visión**

Ser la tienda de ropa femenina preferida por los consumidores y afianzarnos como la tienda de moda para damas más importante de la región Ancash.

## **2.3 Marco conceptual**

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

Según la **Contraloría general de la república (2014)**, el control interno es un proceso integral por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

**Meléndez (2015)** dice que: El control interno es un instrumento de gestión, que consta de un plan organizacional y todos los procedimientos se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

### **2.3.2 Definiciones de la empresa**

**Román (2012)** señala que: La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

**Thompson (2007)** afirma que: La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar

o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

### **2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa**

Según la **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria** (en adelante SUNAT), las MYPES son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **2.3.4 Definiciones del sector comercio**

**Pérez y Merino (2008)** dicen que: El comercio, es una actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de mercancías, esta operación mercantil implica la entrega de una cosa para recibir, en contraprestación, otra de valor semejante. El medio de intercambio en el comercio suele ser el dinero.

**Anónimo (2011)** señala que: El comercio es una actividad económica que consta del intercambio de bienes y servicios entre diversas personas o naciones, también se refiere al conjunto de comerciantes en un lugar donde se compra y vende bienes.

### **III. Hipótesis**

**Hurtado (2013)** afirma que, en las investigaciones que se incorporan relaciones de causa efecto, no se requiere la formulación de hipótesis. En la investigación descriptiva y explicativa, sí aparece la relación causa efecto, pero no se parte de una hipótesis porque las causas no se conocen, más bien se van a buscar.

Partiendo de lo anterior descrito, la presente investigación no aplica hipótesis.

## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

### 4.2 Población y muestra

#### 4.2.1 Población

La población estuvo compuesta por todas las micro y pequeñas empresas del Perú.

#### 4.2.2 Muestra

La muestra fue la empresa “Jake moda S.R.L”

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición operacional		SI	NO
	Dimensiones	Indicador		
Control interno	Ambiente de control	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		
	Evaluación de riesgo	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
	Ambiente de control	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la empresa (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)?		

Información y  
comunicación

¿Se cuenta con políticas y  
procedimientos que  
garantizan el adecuado  
suministro de información  
para el cumplimiento de  
sus funciones y  
responsabilidades?

Supervisión

¿Se realizan acciones de  
supervisión para conocer  
oportunamente si las  
actividades se efectúan de  
acuerdo con lo establecido,  
quedando evidencia de  
ello?

---

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

En el recojo de información para lograr dar respuesta al objetivo específico 1 se utilizara la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr dar respuesta al objetivo específico 2 se utilizará la técnica de la entrevista a profundidad.

##### **4.4.2 Instrumentos**

En el recojo de información para lograr dar respuesta al objetivo específico 1 se utilizará el instrumento de fichas bibliográficas y para lograr dar respuesta al objetivo específico 2 se utilizará un cuestionario.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1 a través de la técnica de la revisión bibliográfica y documental y del instrumento de fichas bibliográficas se

describieron los resultados de los antecedentes pertinentes nacionales, regionales y locales.

Para hacer el análisis de resultados del objetivo específico 1; el investigador observó los resultados que se encuentran en el cuadro 01 y agrupó los que son similares. Estos resultados a su vez fueron contrastados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas pertinentes.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Ver Anexo 01

#### **4.7 Principios éticos**

El investigador se basó en los siguientes principios éticos para la elaboración del presente trabajo de investigación

- Propiedad intelectual: Conforme al reglamento de propiedad intelectual se reconoce las investigaciones de los diferentes autores.
- Protección a las personas: Se respetó la dignidad humana, la identidad, la confidencialidad de la personas participantes de la investigación
- Justicia: Se ejerció equidad razonable con respecto a las capacidades y conocimiento de las personas que participan en la investigación, así como el facilitamiento de los resultados.
- Consentimiento informado y expreso: En la investigación se contó con el consentimiento y voluntad del titular de la empresa en cuanto a los datos e información.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados:

**5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales, 2019.

**CUADRO 01**

AUTOR (ES)	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
<b>Valverde (2015)</b>	El control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño y naturaleza de sus operaciones, diseñado de tal manera, que permita proporcionar una seguridad razonable en sus operaciones e información financiera	La gran mayoría de las MYPES no cuentan con un sistema de control interno, ya que estas empresas están constituidas por familias, no se cuenta con gente profesional que oriente como debe llevar la gestión empresarial
<b>Miranda (2014)</b>	La implementación de un adecuado control interno puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES, asimismo a su crecimiento, expansión y desarrollo	El control interno no garantiza la supervivencia de la MYPE, ya que si no se realiza el seguimiento correspondiente este sistema no sería de mucha utilidad.
<b>Vargas y Ramírez (2014)</b>	Establecen que, la aplicación del control interno en una organización, se ve reflejada en la eficiencia de las mismas, es decir, aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control permite evitar o reducir los fraudes, riesgos	Afirman que ,la organización que no aplique este sistema de control interno no obtendrá resultados favorables en los diferentes objetivos trazados



<b>Córdova (2016)</b>	<p>Afirma que, el control interno es una herramienta que ayuda a que tanto el área contable, financiera y la administración sea correcta; en otras palabras, el control interno no son solamente procedimientos a seguir por el personal involucrado, sino también se trata de una herramienta útil para prevenir, detectar y erradicar las anomalías, irregularidades y fraudes que la empresa pueda tener</p>	<p>Con respecto a la empresa estudiada esta no tiene implementado un sistema de control interno ya que no aplica ninguno de los componentes establecidos en el informe COSO.</p>
<b>Beltrán (2016)</b>	<p>Argumenta que, el control interno es un mecanismo de gestión que permite observar el grado de eficiencia y eficacia de las operaciones de las empresas, y su aplicación se da tanto en las finanzas y la administración; además, al contar con un sistema de control interno se puede detectar y prevenir malos manejos, desfalcos que puedan existir en las empresas</p>	<p>La gran mayoría de empresas no tienen implementado un control interno y si lo tienen son aplicados inadecuadamente, generando deficiencia y retraso en el desarrollo de su gestión; asimismo, se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa “Servicios importados de repuestos industriales S.A.C” no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, lo cual no permitió identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados.</p>

---

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

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.

**CUADRO 02**

<b>COMPONENTE 1: Ambiente de control</b>		<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1	¿La gerencia muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento de la empresa a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	X	
2	¿La gerencia reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
3	¿La gerencia incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la empresa?	X	
4	¿La gerencia proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control?	X	
5	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
6	¿Se comunican debidamente dentro de la empresa las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?		X
7	¿La gerencia demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la empresa?	X	
8	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa?	X	
9	¿La gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa?	X	
10	¿Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado?		X

11	¿Todas las áreas evalúan periódicamente su plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	X	
12	¿Los resultados de las mediciones efectuadas a los planes operativos en los últimos dos semestres están dentro de los niveles esperados?		X
13	¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?	X	
14	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la empresa y están debidamente delimitadas?		X
15	¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?		X
16	¿La gerencia se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF y demás manuales) que regulan las actividades de la empresa?		X
17	¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?	X	
18	¿La entidad cuenta con procedimientos establecidos para la inducción del personal?	X	
19	¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas?	X	
20	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	X	
21	¿Los trabajadores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno?		X
22	¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden?	X	

COMPONENTE 2: Evaluación del riesgos		RESPUESTAS	
		OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
23	¿Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?		X
24	¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el plan de administración de riesgos?		X
25	¿Están identificados los riesgos significativos por cada objetivo?		X
26	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
27	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?	X	
28	¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?		X
29	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?		X
30	¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		X
31	¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?		X
32	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		X

33	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades?		X
34	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X	

COMPONENTE 3: Actividades de control		RESPUESTAS	
		OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
35	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	X	
36	¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X	

37	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la empresa (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)?	X	
38	¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?	X	
39	¿Los documentos internos que genera y reciben las áreas están debidamente numerados y protegidos?	X	
40	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X	
41	¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	X	
42	¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?	X	
43	¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?		X

44	¿Se revisan periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente?		X
45	¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?		X
46	¿Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información?	X	
47	¿Es restringido el acceso a la sala de computo, procesamiento de datos, a las redes instaladas, así como al respaldo de la información (backup)?	X	
48	¿Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso no autorizado a la información?	X	

COMPONENTE 4: Información y comunicación		RESPUESTAS	
		OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
49	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
50	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?	X	
51	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		X
52	¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
53	¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?		X
54	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades?	X	
55	¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información	X	

	registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		
56	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	
57	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		X
58	¿La administración mantiene actualizado a la gerencia respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otros eventos resultantes?	X	
59	¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión institucional?	X	
60	¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación: memorando, paneles informativos, boletines, revistas?	X	
61	¿Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	X	

<b>COMPONENTE 5: Supervisión</b>		<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>
62	¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
63	¿Las áreas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)?	X	
64	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	X	

65	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X	
66	¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	X	
67	¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?		X
68	¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?		X

**5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.

**CUADRO 03**

<b>Componentes</b>	<b>Oportunidades del objetivo específico 1</b>	<b>Oportunidades del objetivo específico 2</b>	<b>Explicación</b>
<b>Ambiente de control</b>	El ambiente de control es el conjunto de factores del ambiente organizacional, que deben establecer todos los funcionarios y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno. El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura <b>(Mendoza 2014).</b>	De acuerdo con lo manifestado con el gerente de la empresa, se incentiva al mantenimiento del clima laboral de la empresa mediante la aceptación de los aportes y/o opiniones por parte de los trabajadores; además, en la empresa hace de conocimiento general la misión, visión, metas y objetivos de la misma; los trabajadores antes de ingresar a laborar llevan una inducción correspondiente a su cargo.	La empresa cumple con la mayoría de aspectos relevantes del ambiente de control, ya que realiza actividades básicas correspondiente a dicho componente



<b>Evaluación de riesgo</b>	<p>La evaluación de riesgo ayuda a identificar los riesgos más relevantes, en estimar su grado de impacto y determinar las acciones inmediatas a tomar para poder enfrentarlos. La evaluación de riesgo mide las amenazas contra las metas en las distintas áreas como operaciones, procedimientos, cumplimiento de las leyes y normas. (Meléndez, 2015).</p>	<p>La empresa no presenta ninguna acción con respecto a este componente</p>	
<b>Actividades de control</b>	<p>Las actividades de control son ordenamientos que contribuyen al cumplimiento de las políticas operacionales que se llevan a cabo, y deben estar conexas con los riesgos identificados por los directivos, estas actividades se realizan en todas las áreas de la entidad, conociendo los riesgos, se disponen las medidas con el fin de evitarlos o minimizarlos. En varios casos, las actividades de control planificadas para un objetivo suelen contribuir al logro de otros. Amat (2006).</p>	<p>De acuerdo con lo manifestado con el gerente de la empresa, los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables; también, periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la empresa (arqueos, inventarios); además, la empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas; asimismo, es restringido el acceso a la información interna de la empresa ya sea documentaria o virtual.</p>	<p>La empresa efectúa actividades frecuentes de controles en cuanto a la operación cotidiana, asimismo, ejecuta acciones de auditoría con respecto a los recursos dinerarios</p>

**Información y comunicación** La información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes operacionales, financiera y cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un su claro mensaje de la alta gerencia (**Bonilla, 2008**).

De acuerdo con lo manifestado con el gerente de la empresa, la información es seleccionada, analizada y compartida hacia todos los trabajadores; asimismo, la empresa ha elaborado y difundido los documentos que orienten la comunicación interna permitiendo que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna, y estas se revisan periódicamente y de ser necesario se rediseñan para asegurar un su adecuado funcionamiento.

La empresa cumple en gran parte los aspectos básicos del componente, debido a que comparte la información de manera oportuna

**Supervisión** Es el proceso de vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el control interno realizado. Todo sistema de control interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad, por esto se debe ejercer sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno. (**Vásquez, 2016**).

De acuerdo con lo manifestado con el gerente de la empresa, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, asimismo, las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección; como también, se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas;

La empresa realiza actividades que contribuyen al cumplimiento de lo básico que exige el componente, se ejecuta supervisión de todos los procedimientos establecidos

---

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

## 5.2 Análisis de resultados:

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

**Valverde (2015), Miranda (2014), Vásquez (2016), Córdova (2016) y Beltrán (2016)** establecen que el control interno es una herramienta de gestión que contribuye al cumplimiento de los objetivos planificados y a la eficiencia y eficacia de las operaciones, lo cual es muy beneficioso para el crecimiento, expansión y desarrollo de una micro y pequeña empresa; además, al tener implementado un sistema de control interno se podrá detectar, prevenir y erradicar las irregularidades, malos manejos y fraudes. Estos resultados concuerdan con los resultados internacionales de **Castañeda (2013) y Segovia (2011)** quienes también mencionan que el control interno es un instrumento de gestión de suma importancia que ayuda a lograr los objetivos trazados, a manejar los riesgos que pudieran existir en una entidad, al correcto desempeño de las actividades y permite mayor confiabilidad de la información.

Finalmente, estos resultados también concuerdan con lo que establecen **Romero (2012), Gómez (2011) y Meléndez (2015)** quienes en las bases teorías afirman que el control interno es un proceso, un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas que tiene por finalidad dar seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de las metas programadas, a la efectividad y eficiencia de las operaciones y a la confiabilidad de la información financiera.

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

### **Respecto al ambiente de control**

Se realizaron 22 preguntas obteniendo un 64% de respuestas positivas (oportunidades) y un 36% respuestas negativas (debilidades), estos resultados muestran que la empresa busca mantener un buen clima laboral aceptando los aportes y/o opiniones por parte de los trabajadores, también, la empresa cuenta con procedimientos para la contratación del personal y los trabajadores antes de ingresar a laborar llevan una inducción correspondiente a su cargo; asimismo, la empresa hace de conocimiento general la misión, visión, metas y objetivos de la misma. Sin embargo, en cuanto a sus debilidades la empresa no cuenta con un documento escrito con respecto al Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

### **Respecto a la evaluación de riesgos**

Se realizaron 10 preguntas obteniendo un 20% de respuestas positivas (oportunidades) y un 80% respuestas negativas (debilidades), estos resultados demuestran que la empresa solo cumple el 20% respecto al componente de evaluación de riesgos ya que la empresa no cuenta con un plan de actividades para la identificación análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos; de la misma manera, no están identificados los riesgos por cada objetivo de la empresa; asimismo, no se ha determinado y cuantificado la probabilidad de que ocurran los riesgos a los que está expuesto y no existe un documentación escrita sobre los riesgos identificados.

### **Respecto a las actividades de control**

Se realizaron 16 preguntas obteniendo un 75% de respuestas positivas (oportunidades) y un 25% respuestas negativas (debilidades), estos resultados demuestran que los procesos , actividades y tareas de la empresa es de conocimiento de cada trabajador para que estos contribuyan al cumplimiento de las políticas y normas de la empresa; además, los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables; también, periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la empresa (arqueos, inventarios); asimismo, la empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas; asimismo, es restringido el acceso a la información interna de la empresa ya sea documentaria o virtual.

### **Respecto a la información y comunicación**

Se realizaron 13 preguntas obteniendo un 85% de respuestas positivas (oportunidades) y un 15% respuestas negativas (debilidades), estos resultados demuestran que la información es seleccionada, analizada y compartida hacia todos los trabajadores; asimismo, la empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna permitiendo que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna, y estas se revisan periódicamente y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento.

### **Respecto a la supervisión**

Se realizaron 7 preguntas obteniendo un 71% de respuestas positivas (oportunidades) y un 29% respuestas negativas (debilidades), estos resultados

demuestran que se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, asimismo, las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección; como también, se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas.

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

De los 5 componentes de control interno que son los elementos de explicación, estas representan el 100%, en 4 elementos (80%) se confirman cierta aplicación correcta y en 1 elemento (20%) no aplica lo estipulado por la teoría.

### **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados de los autores revisados a nivel del Perú (objetivo específico 1), concuerdan con los resultados de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), debido a que, según **Andrade (2015)** el control interno permite aplicar de manera organizada y planificada los procedimientos que serán ejecutados por las personas implicadas, rigiéndose en una buena conducta en base a la ética y moral, ya que su importancia radica en la organización de los colaboradores por lo que constituye una herramienta primordial en el sistema de control interno. Con respecto a la empresa del caso cumple con la mayoría de aspectos relevantes del ambiente de control, ya que realiza actividades básicas correspondientes a dicho componente.

### **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados de los autores revisados a nivel del Perú (objetivo específico 1), no concuerdan con respecto a los resultados del caso de estudio (objetivo específico 2), este componente presenta una gran debilidad en los aspectos básicos que se deben realizar, ya que según **Meléndez (2015)** la evaluación de riesgo ayuda a detallar el proceso mediante el cual los directivos identifican y dan respuesta inmediata a los riesgos a los que está expuesta la entidad y el resultado del mismo. La evaluación de riesgo mide las amenazas contra las metas en las distintas áreas como operaciones, procedimientos, cumplimiento de las leyes y normas. Consta en identificar los riesgos más relevantes, en estimar su grado de impacto y determinar las acciones a tomar para poder enfrentarlos

### **Respecto a las actividades de control**

Según los resultados de los autores revisados a nivel del Perú (objetivo específico 1), concuerdan con los resultados del caso de estudio (objetivo específico 2), debido a que, según **Vásquez y Ramírez (2014)** la aplicación del control interno establece mecanismos formales y preestablecidos de control, buscando que se cumplan las políticas, reglas de la empresa y así evitar o reducir los fraudes, riesgos. Además, mejora los procesos y existe una excelente organización de funciones entre las áreas. Con respecto a la empresa del caso, efectúa actividades frecuentes de controles en cuanto a la operación cotidiana.

### **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados de los autores revisados a nivel del Perú (objetivo específico 1), concuerdan con los resultados del caso de estudio (objetivo específico 2),

debido a que, según **Fernández y Vásquez (2014)** el control interno es considerado como una herramienta de gestión, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de un instrumento práctico para prevenir y detectar irregularidades en los diferentes sectores de las empresas, y para ello un pilar fundamental es que la información de las distintas áreas sean comunicadas en forma general; para que se minimicen los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Con respecto a la empresa del caso, cumple en gran parte los aspectos básicos del componente, debido a que comparte la información de manera oportuna a todo el personal.

### **Respecto a la supervisión**

Según los resultados de los autores revisados a nivel del Perú (objetivo específico 1), concuerdan con los resultados del caso de estudio (objetivo específico 2), debido a que, según **Miranda (2014)** la implementación de un adecuado sistema control interno en una empresa es de vital importancia para su crecimiento, expansión y desarrollo, debido a que los procedimientos sustentan las bases para el cumplimiento de los objetivos trazados y a través de las supervisiones se obtendrá información que será de mucha utilidad al propietario para la toma de decisiones de la alta dirección, así como de detectar en que procedimiento o proceso se está fallando, mejorarlo y dar solución a este problema, para una adecuada operación y permanencia. Con respecto a la empresa del caso, realiza actividades que contribuyen al cumplimiento de los aspectos primordiales que exige el componente, se ejecuta supervisión de todos los procedimientos establecidos.



## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Conclusión del objetivo específico 1:**

Según los autores de los antecedentes pertinentes revisados, se establecen las oportunidades del control interno que son las siguientes: El control interno es una herramienta de gestión que permite la realización y logro de los objetivos y/o metas proyectadas, además, ayuda a que las actividades se den de manera correcta; asimismo, contribuye a tener mayor confiabilidad de la información; también; permite detectar anomalías tanto en la gestión como en cualquier punto de la empresa, para luego poder adoptar medidas preventivas contra los riesgos a los que están expuestas; de la misma forma proporciona seguridad razonable en las operaciones, registros y documentos. Con respecto a lo descrito por los autores nacionales, regionales y locales afirman que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas en el Perú no tienen implementado un sistema de control interno.

Desde mi particular punto de vista, opino que la mayoría de los autores revisados se han limitado a describir los aspectos más relevantes de las bases teóricas, descuidando la descripción y análisis de los componentes del control interno que es la parte más operativa de dicho sistema. Por lo tanto, se recomienda que los trabajos de investigación posteriores enfaticen más en los componentes que en la teoría del control interno.

### **6.2 Conclusión del objetivo específico 2:**

Según la entrevista realizada del caso de estudio, de las 68 preguntas efectuadas sobre los componentes de control interno, 50 (74%) fueron positivas (oportunidades y 18 (26%) fueron (debilidades).

Con respecto al ambiente de control, se concluye que la empresa cumple de manera parcial los aspectos básicos de este componente, ya que la gerencia promueve e incentiva al mantenimiento del clima laboral de la empresa mediante la aceptación de los aportes y/o opiniones por parte de los trabajadores, realizando reuniones internas; así también, en la empresa hace de conocimiento general la misión, visión, metas y objetivos de la misma; asimismo, la empresa cuenta con procedimientos para la contratación del personal y los trabajadores antes de ingresar a laborar llevan una inducción correspondiente a su cargo. Sin embargo, la empresa no cuenta con un código de ética debidamente aprobado ni un Manual de Organización y Funciones (MOF) un Reglamento de Organización y Funciones (ROF); asimismo, los planes estratégicos, operativo y de contingencia no se elaboran, ni conservan y actualizan según procedimiento documentado.

Con respecto a la evaluación de riesgos, se concluye que la empresa no cumple los aspectos básicos de este componente, debido a que, no cuenta con un plan de actividades para la identificación análisis o valoración, manejo o respuesta y documentación de los riesgos; de la misma manera, no están identificados los riesgos por cada objetivo de la empresa; asimismo, no se ha determinado y cuantificado la probabilidad de que ocurran los riesgos a los que está expuesto y no existe una documentación escrita sobre los riesgos identificados.

Con respecto a las actividades de control, se concluye que la empresa cumple en gran mayoría los aspectos básicos de este componente, ya que los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables; también, periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la empresa (arqueos, inventarios);

además, la empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas; asimismo, es restringido el acceso a la información interna de la empresa ya sea documentaria o virtual. Sin embargo, Los procesos y actividades de la empresa no se encuentran establecidas y documentadas.

Con respecto a la información y comunicación, se concluye que la empresa cumple en forma parcial los aspectos básicos de este componente, ya que por una parte la información es seleccionada, analizada y compartida hacia todos los trabajadores; asimismo, la empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna permitiendo que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna, y estas se revisan periódicamente y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento. Por otro lado, la empresa no cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información.

Con respecto a la supervisión, se concluye que la empresa cumple en gran mayoría los aspectos básicos de este componente, debido a que, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si los procesos, actividades y tareas se efectúan de acuerdo con lo establecido, asimismo, las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección; como también, se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas. Sin embargo, la empresa no realiza autoevaluaciones periódicas que le permitan proponer planes de mejora.

### **6.3 Conclusión del objetivo específico 3:**

En base a los 5 componentes de control interno que son los elementos de explicación y conforme a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, se determina que, los resultados de ambos concuerdan en que el sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas no es eficiente en su totalidad, porque no cumplen los aspectos básicos de cada componente al 100% y esto se ve reflejado las operaciones cotidianas, en las irregularidades que puedan existir en las distintas áreas, , ya que es de suma importancia tener un sistema adecuado a la empresa para que así afecte de manera positiva el desarrollo y crecimiento de la empresa.

### **6.4 Conclusión general**

Basados en la afirmaciones de los autores revisados y en los 5 componentes del control interno que son los elementos fundamentales de este sistema, se concluye que, que las micro y pequeñas empresa del sector comercio del Perú no tienen implementado un sistema de control interno formal, es decir, no cumplen con los aspectos básicos de los componentes, siendo estos últimos la esencia del control interno y con respecto a la empresa de estudio “ Jake moda S.R.L” esta no cuenta con un sistema de control interno adecuado que cumpla en su totalidad, debido a que la empresa realiza un control empírico mas no lo tiene formalizado, plasmado y estandarizado en su organización, es por ello los componentes del control interno no se cumplen al máximo, por ende la influencia positiva en la empresa no es en general, ya que 4 componentes (Ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión) cumplen de forma parcial lo establecido por la teoría y 1 componente (evaluación de riesgos) presenta debilidades con respecto a los aspectos

básicos que se deben ejecutar, es por ello que las posibilidades de mejora continua en la empresa se ven limitadas por la deficiencia del control interno.

Se recomienda a la empresa “Jake moda S.R.L” implementar un código de ética, manual de organización y funciones ya que existe esta información documentada para la empresa en general. Asimismo, desarrollar un plan de identificación, valoración y respuesta a los riesgos que pueden afectar la operatividad de la empresa. De la misma manera, elaborar material didáctico que ayude a la comunicación interna, así como realizar por lo menos una reunión semanal con la finalidad de informar el status de la empresa. Por último, se propone que, se realicen periódicamente autoevaluaciones de las estrategias implantadas con el fin de tener una mejora continua.

## Aspectos Complementarios

### Referencias bibliográficas

- Amaro, A. (2013). La importancia del control interno en la empresa. Recuperado de: <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Amat, E. (2006). Control interno en la dirección y economía empresarial. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-en-la-direccion-y-economia-empresarial/>
- Andrade, L. (2015). Importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPES del Perú y Chimbote, 2013 (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Anónimo. (2011). Definición de comercio. Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/comercio/>
- Anónimo. (2013). La importancia del control interno en la empresa. Recuperado de: <http://elempleado.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Aspilicueta, J. (s/f). MYPES en el Perú. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Banda, J. (2016). Definición de empresa. Recuperado de: [economiasimple.net/glosario/empresa](http://economiasimple.net/glosario/empresa)
- Beltrán, M. (2015). Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015 (Tesis para optar el título

profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote. Nuevo

Chimbote, Perú.

- Bonilla, C. (2008). El informe coso. Recuperado de:  
<http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>
- Caballero, M., Gonzales I. y Romero C. (2011). Actividades económicas.  
Recuperado de <http://actividadeseconomicasgeografia.blogspot.pe/>
- Cabello J. (2013). Importancia del control interno en la gestión de las empresas  
comerciales año 2013 (Tesis para optar el título profesional de contador  
público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.
- Castañeda, L. (2013). Propuesta de un sistema de control interno para pymes  
del sector textil en Colombia con base en el modelo coso. Instituto tecnológico  
metropolitano, Colombia. Recuperado de:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/1.29.pdf>
- Contraloría General de la Republica. (2006). Normas de control interno.  
Recuperado de: [http://www.pcm.gob.pe/wp-  
content/uploads/2016/06/RC\\_320\\_2006\\_CG.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf)
- Contraloría General de la Republica. (2014). Marco conceptual del control  
interno. (Perú). Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/wp-  
content/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco  
\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)
- Córdova, M. (2016). El control interno y su influencia en la gestión de las  
empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “El gran tomás S.A.C”  
de Chimbote, 2014 (Tesis para optar el título profesional de contador público).  
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

- Fernández S. y Vásquez F. (2014) El control interno y su importancia en la gestión de las empresas privadas del Perú y Chimbote, 2013. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Flores Y. e Ibarra G. (2006). Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.
- Gómez, G. (2011). Control interno en la organización empresarial. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gonzales, M. (2014). Importancia del control interno en las pymes. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Hernández, D. (2011). Importancia del control interno y su incidencia en la gestión de las mypes. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos101/importancia-del-control-interno-y-su-incidencia-gestion-mypes/importancia-del-control-interno-y-su-incidencia-gestion-mypes.shtml>
- Hernández, J. (2017). El informe COSO. Recuperado de: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Herrera, B. (abril, 2011). Análisis estructural de las MYPES y PYMES. Quipucamayoc, 18, 69-89.
- Hurtado, J. (2013). Control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas “la joya s.a.c” – Huaraz 2011 (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú.



- Hurtado, J. (2013). Las hipótesis en investigación: ¿cuándo se formulan?. Recuperado de: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2013/03/las-hipotesis-en-investigacion-cuando.html>
- Informe COSO Control Interno en Organizaciones. Recuperado de: <http://www.taringa.net/post/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- Meléndez, J. (2015). Control interno. Chimbote, Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza, V. (2014). Ambiente de control. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/VICTOR31651306/ambiente-de-control>
- Ministerio de la Producción. (2017). Micro, pequeña y mediana empresa (Perú). Recuperado de: <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme#url>
- Miranda, S. (2014). El control interno y su implementación en las mypes en el Perú, 2014 (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú
- Obispo, D. (2014). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, periodo 2013 (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Pérez, J y Merino M. (2008). Concepto de comercio. Recuperado de: <http://definicion.de/comercio/>

- Román, M. (2012). Definición y tipos de empresa. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/monicaroman2/tipos-y-modelos-de-empresa-14957343>
- Romero, J. (2012). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Segovia, J. (2011). Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DATUGOURMET (Tesis para la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría, contadora pública autorizada). Universidad central del ecuador. Quito, Ecuador.
- Servín, L. (s/f). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas?. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Soto, B. (s/f). Clasificación de las empresas. Recuperado de: <http://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/3985/clasificacion-de-las-empresas/>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (s/f). Características, definición, normas legales y régimen laboral de la micro y pequeña empresa. (Perú).
- Tapia, C. (2011). 4 aspectos claves en toda empresa. Recuperado de: <http://negociosybolsa.blogspot.pe/2011/11/4-aspectos-claves-en-toda-empresa.html>
- Thompson, I. (2007). Concepto de empresa. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

- Valverde, G. (2015). El control interno y su importancia en las mypes en el Perú, 2015 (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.
- Vargas D. y Ramírez R. (2014). El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Vásquez, Y. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa servicios múltiples “El constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.	¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales, 2019.</li> <li>2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.</li> <li>3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019.</li> </ol>	No experimental, cuantitativo, bibliográfico, documental y de caso.	Control Interno

**Anexo 02: Cronograma de actividades**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019 Semetre 2019-II															
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto		X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Aprobación de acta de proyecto de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos					X											
7	Elaboración del consentimiento informado						X										
8	Recolección de datos							X									
9	Presentación de resultados									X							
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X							
11	Redacción del informe preliminar										X						
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación											X					

14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación																	X				
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																			X		
16	Redacción de artículo científico																				X	

### Anexo 03: Presupuesto

Presupuesto			
Categoría	Monto S/.	Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet	7.00	16	120.00
<b>Sub total</b>			120.00
<b>Recurso humano</b>			
• Taller de tesis (3 horas por semana)	750.00	4	3,000.00
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
<b>Sub total</b>	850.00	5	3,800.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>3,220.00</b>

### Anexo 03: Modelo de ficha bibliográfica

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>AUTOR:</b>	
<b>LUGAR:</b>	
<b>AÑO:</b>	
<b>TÍTULO:</b>	
<b>RESUMEN:</b>	

## **Anexo 04: Cuestionario de recojo de información**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVA**

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **CUESTIONARIO**

El presente trabajo de investigación, nos permite buscar información que será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; para la cual se le realizara las siguientes preguntas, y de antemano se le agradece por su participación y/o colaboración.

#### **Datos del encuestado**

**Nombre:** Cesar Heli Gutiérrez Mariños

**Sexo:** Masculino

**Grado de instrucción:** Secundaria completa

**Cargo en la empresa:** Gerente (representante legal)

#### **Ambiente de Control**

1. ¿La gerencia muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento de la empresa a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?

- a) Si
- b) No

2. ¿La gerencia reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?

- a) Si

- b) No
3. ¿La gerencia incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad?
- a) Si
  - b) No
4. ¿La gerencia proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control?
- a) Si
  - b) No
5. ¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?
- a) Si
  - b) No
6. ¿Se comunican debidamente dentro de la empresa las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?
- a) Si
  - b) No
7. ¿La gerencia demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la empresa?
- a) Si
  - b) No
8. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa?
- a) Si
  - b) No



9. ¿La gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa?

- a) Si
- b) No

10. ¿Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado?

- a) Si
- b) No

11. ¿Todas las áreas evalúan periódicamente su plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?

- a) Si
- b) No

12. ¿Los resultados de las mediciones efectuadas a los planes operativos en los últimos dos semestres están dentro de los niveles esperados?

- a) Si
- b) No

13. ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?

- a) Si
- b) No

14. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la empresa y están debidamente delimitadas?

- a) Si
- b) No

15. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?

- a) Si
- b) No

16. ¿La gerencia se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la empresa?

- a) Si
- b) No

17. ¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?

- a) Si
- b) No

18. ¿La entidad cuenta con procedimientos establecidos para la inducción del personal?

- a) Si
- b) No

19. ¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas?

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

21. ¿Los trabajadores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno?

- a) Si
- b) No

22. ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden?

- a) Si
- b) No

### **Evaluación del Riesgo**

1. ¿Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?

- a) Si
- b) No

2. ¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el plan de administración de riesgos?

- a) Si
- b) No

3. ¿Están identificados los riesgos significativos por cada objetivo?

- a) Si
- b) No

4. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

- a) Si
- b) No

5. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?

- a) Si
- b) No

6. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?

- a) Si
- b) No

7. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?

- a) Si
- b) No

8. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?

- a) Si
- b) No

9. ¿ Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados)?

- a) Si
- b) No

10. ¿ Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?

- a) Si
- b) No

### **Actividad de control**

1.¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades?

- a) Si

b) No

2. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?

a) Si

b) No

3. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?

a) Si

b) No

4. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?

a) Si

b) No

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

a) Si

b) No

6. ¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

a) Si

b) No

7. ¿Los documentos internos que genera y reciben las áreas están debidamente numerados y protegidos?

a) Si

b) No

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

- a) Si
- b) No

9. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?

- a) Si
- b) No

10. ¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?

- a) Si
- b) No

11. ¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?

- a) Si
- b) No

12. ¿Se revisan periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente?

- a) Si
- b) No

13. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?

- a) Si
- b) No

14. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información?

- a) Si
- b) No

15. ¿Es restringido el acceso a la sala de cómputo, procesamiento de datos, a las redes instaladas, así como al respaldo de la información (backup)?

- a) Si
- b) No

16. ¿Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso no autorizado a la información?

- a) Si
- b) No

### **Información y comunicación**

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

- a) Si
- b) No

2. ¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?

- a) Si
- b) No

3. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

- a) Si
- b) No

4. ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

- a) Si
- b) No

5. ¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?

- a) Si
- b) No

6. ¿La empresa está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades?

- a) Si
- b) No

7. ¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?

- a) Si
- b) No

8. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?

- a) Si
- b) No

10. ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

- a) Si
- b) No

11. ¿La administración mantiene actualizado a la gerencia respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otros eventos resultantes?

- a) Si
- b) No



12. ¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión institucional?

- a) Si
- b) No

13. ¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación: memorando, paneles informativos, boletines, revistas?

- a) Si
- b) No

14. ¿Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?

- a) Si
- b) No

### **Supervisión**

1. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?

- a) Si
- b) No

2. ¿Las áreas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)?

- a) Si
- b) No

3. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?

- a) Si

b) No

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

a) Si

b) No

5. ¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?

a) Si

b) No

6. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

a) Si

b) No

7. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?

a) Si

b) No