



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESAS
NACIONALES: CASO FIBRATER S.R.L. DE
CHIMBOTE, 2018**

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

AUTORA:

**ROBLES CASTRO, KAREN NOHELY
ORCID: 0000-0003-1594-9211**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESAS
NACIONALES: CASO FIBRATER S.R.L. DE
CHIMBOTE, 2018**

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

AUTORA:

**ROBLES CASTRO, KAREN NOHEL Y
ORCID: 0000-0003-1594-9211**

ASESOR

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

**CHIMBOTE – PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Robles Castro, Karen Nohely

ORCID: 0000-0003-1594-9211

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

ASESOR

Manrique Plácido, 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

Mgtr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Dra. Rodríguez Vigo Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL

MGTR. Espejo Chacón Luis Fernando
PRESIDENTE

MGTR. Ortiz González Luis
MIEMBRO

Dra. Rodriguez Vigo Mirian Noemí
MIEMBRO

MGTR. Manrique Plácido Juana Maribel
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por su infinito amor y darme las fortalezas necesarias para seguir adelante en mi carrera profesional, por la salud y los conocimientos necesarios, sin perder nunca la humildad.

A mi Madre

Sra América Castro Sanchez por su apoyo y motivación constante para seguir adelante y poder culminar una etapa más en mis estudios

DEDICATORIA

A Dios

Por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mis conocimientos y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el ciclo.

A mi Madre

Este trabajo de investigación lo dedico a mi madre América Castro Sánchez, el esfuerzo la cual me impulso para empezar esta carrera y hoy pude culminar con mis estudios.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Incorporar las mejoras en los factores relevantes del control interno para la gestión administrativa de las empresas nacionales y de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018. La investigación fue cualitativa – descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica – documental y el instrumento fue un cuestionario, encontrando los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia las operaciones con eficiencia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos humanos y de los activos. En la empresa FIBRATER S.R.L., se evidenció que carece de un sistema de control interno, pero que el control interno de esta empresa es relativamente bueno, pero con algunas deficiencias sobre todo en el componente evaluación de riesgos. Finalmente, la principal conclusión del trabajo que tanto en las empresas del Perú como en la empresa FIBRATER S.R.L. el control interno influye en las distintas áreas, directamente en la gestión administrativa porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de los recursos humanos, mercaderías, y activos para no correr los riesgos de deficiencias.

Palabras Claves: Control interno, gestión administrativa, empresas nacionales.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to: Incorporate improvements in the relevant internal control factors for the administrative management of national companies and the company FIBRATER S.R.L. of Chimbote, 2018. The research was qualitative - descriptive, for the collection of the information was used the method of bibliographical - documentary revision and the instrument was a questionnaire, finding the following results: the authors consider the internal control as a management tool Which benefits operations efficiently, also mention that it is a practical tool to prevent and detect mismanagement and theft in different areas; In turn allows an improvement in the management of human resources and assets. In the company FIBRATER S.R.L., it was evidenced that it lacks an internal control system, but that the internal control of this company is relatively good but with some deficiencies mainly in the component of risk assessment. Finally, the main conclusion of the work that both in the companies of Peru as in the company FIBRATER S.R.L. The internal control influences the different areas, directly in the administrative management because from the information that shows this control is carried out the management of the human resources, merchandise, and assets so as not to run the risks of deficiencies.

Key Words: Internal control, administrative management, national companies.

CONTENIDO

Caratula	
Contra Caratula	i
Equipo de Trabajo	iii
Comisión Evaluadora Del Informe Final	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Contenido	ix
I. Introducción	11
II. Revisión de Literatura	16
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Internacionales:	16
2.1.2 Nacionales:	19
2.1.3 Regionales:	21
2.1.4 Locales:	22
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Teorías del control interno	22
2.2.2 Teoría de gestión	43
2.2.3 Teoría de empresas	49
2.3 Marco Conceptual	54
III. Hipótesis	56
IV. Metodología	56
4.1 Diseño de investigación	56
4.2 Población y muestra	57
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	57
4.4 Técnicas e instrumentos	57
4.4.1 Técnicas	57
4.4.2 Instrumentos	57
4.5 Plan de análisis	57
4.6 Matriz de consistencia	58
4.7 Principios éticos	58
V. Resultados y Análisis de Resultados	58

5.1	Resultados	58
5.2	Análisis de Resultados 63	
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1:	63
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2:	65
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3:	66
VI.	Conclusiones	68
6.1	Respecto al objetivo específico 1:	68
6.2	Respecto al objetivo específico 2:	68
6.3	Respecto al objetivo específico 3:	69
6.4	Conclusión general	69
	Recomendaciones	69
VII.	Aspecto Complementario	69
7.1	Referencias Bibliográficas	69
	Anexos	72
❖	Matriz de consistencia:	72
❖	Modelo de fichas bibliográficas:	74
❖	Cuestionario:	76

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1:	Objetivo específico 1	59
Cuadro 2:	Objetivo específico 1	60
Cuadro 3:	Objetivo específico 1	62
Matriz de consistencia	73

I. Introducción

Al transcurrir el tiempo y en los últimos siglos la modernización, la globalización de la economía y la competencia en el entorno organizacional han contribuido a generar la necesidad de diseñar, aprobar e implementar diversos procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar en lo que sea posible la conducción ordenada de las empresas, siendo este uno de los propósitos principales de la gestión empresarial. La única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones y/o empresas demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización. Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros. Es recomendable que todas las empresas deben tener un adecuado control interno, porque a su correcta gestión también se puede evaluar la calidad de la tarea. (Serrano & Señalin, 2017)

En los últimos años la importancia el control interno, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asuman de forma efectiva responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Se hace indispensable que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda

actuar en el momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

La implantación de un sistema de control interno no nos garantiza el alcance de los objetivos propuestos en su diseño, sino se logra concientizar y comprometer al personal en la observancia y cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales que involucra el Control Interno. Las experiencias han demostrado que cuando la administración no está consciente del papel que le corresponde asumir dentro de la estructura de Control Interno de la institución, los objetivos propuestos de control no son alcanzados. Por ello, es necesario que se desarrolle en el personal una conciencia hacia el control, donde prevalezca la ejemplaridad de los directivos y se alcance a desarrollar el sentido de pertenencia de los miembros de la entidad. El control interno es más efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa.

Cuando se aplica consecuentemente un buen sistema de control interno en las operaciones de las empresas en sus diferentes áreas, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por ello, la importancia de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión presente y futura. **(Perez,2014)**

La importancia de tener un sistema de mejora de los factores relevantes de un control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones. Es importante mencionar que el control interno, es una herramienta que ayudará al dueño o director de la empresa a conocer en que parte de los procesos se está fallando y que medidas debe tomar. Cabe mencionar que la mayoría de las empresas no cuenta con ningún tipo de sistema de control interno debido a que no lo consideran necesario y que además esto les genera un costo. Sin tomar en cuenta que el sistema de control interno en las organizaciones se ha venido incrementando con el paso del tiempo, por ser de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones y las exigencias ordenadas por la administración (**González, 2014**).

Las empresas comerciales de Chimbote la mayoría no cuentan con un control interno, muchas de ellas después de una multa o infracción, llegan a saber qué importancia es llevar un control en cada área y saber cuál de ellas esta deficiente para implementar con un plan organizacional entre otros y dar seguimiento a las metas y propósitos para dar éxito a futuro. Por último, resaltar que el control interno es tan importante tanto a nivel

financiero, operativo, de talento humano y demás componentes de una organización, que a nivel mundial existen tanto normas como empresas que orientan, certifican y apoyan este tipo de decisiones para el desarrollo y crecimiento empresarial.

La empresa en estudio FIBRATER S.R.L., se ubica en Av. Enrique Meiggs NRO. 415 P.J. Miramar Bajo - CHIMBOTE, con RUC 20402946271, inscrita desde el año de 1999 y cuya actividad principal es ventas al por menor de artículos de ferretería, se desconoce si aplican o no el control interno. Ante esta situación se puede observar que existe más información a nivel internacional y nacional, mientras que por el ámbito regional y local no hay estudios relacionados con las variables de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Se desconoce si ciertamente a nivel teórico y práctico el control interno influye en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa en estudio. Por las razones expuestas y la poca información sobre las unidades de análisis de investigación, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente: **¿Las mejoras del control interno inciden en la gestión administrativa de las empresas nacionales FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018?** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Identificar e incorporar las mejoras del control interno para la gestión administrativa de las empresas nacionales FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.** Asimismo, para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las mejoras del control interno para la gestión administrativa de las empresas nacionales. Caso de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.
2. Describir como incide las mejoras del control interno en la gestión administrativa de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018 S.R.L.
3. Determinar el impacto de la aplicación de las mejora del control interno en la gestión administrativa de las empresas nacionales y de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.

El siguiente trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

- i. Vacío de conocimiento: Porque se desconoce trabajos de investigación relacionado a los factores relevantes del control interno en la gestión administrativa en las empresas comerciales del Perú.
- ii. Importancia: Porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y después de la implementación de los factores del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad etc. Lo cual implica más crecimiento de las empresas ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.
- iii. Utilidad Personal e institucional: Últimamente, la investigación se justifica porque permitirá titularme como contador público, lo que a su vez redundará en beneficio de la calidad educativa de la

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, al exigir que todos sus egresados se titulen mediante sustentación de tesis; así mismo, servirá como referente metodológico porque ayudara a fortalecer futuras investigaciones similares.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

Los antecedentes se desdoblan en:

2.1.1 Internacionales:

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes internaciones, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad y país del mundo, menos en el Perú.

San Martín (2015) en su tesis denominado *“El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2013”* que se realizó en Ambato – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: conocer la incidencia del control interno en la gestión institucional en el departamento administrativo, para el establecimiento de políticas y procedimientos adecuados de control interno en la empresa Alimennova S.A. en el segundo semestre del año 2013. La metodología empleada fue a través de investigación observacional, prospectiva y analítico, utilizando

como instrumento un cuestionario aplicado a 35 personas que conforman el área administrativa de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: se identificó leves políticas y procedimientos de control interno lo cual afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no existen funciones y responsabilidades asignadas, no se ha evaluado los procesos administrativos, lo cual afecta al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impidiendo determinar soluciones a las problemáticas, ocasionando información apresuradas e incorrectas implicando toda la gestión institucional.

Benítez (2014) en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*, realizado en Ecuador. Cuyo objetivo general fue: elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “MY FRIEND”. Se empleó la técnica de observación directa, entrevista y un cuestionario que fue aplicado a los 4 trabajadores del área, cuyos principales resultados fueron: que con la implementación de un sistema de control interno se mejoran los controles de gestión, respaldado por un manual de funciones, en el que cada personal tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las competencias, objetivos y responsabilidades, el manual de funciones y el reglamento interno se planifica considerando el tiempo y recurso, la misma

que le permita llevar a cabo el desarrollo de las actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos, y capacitar al personal para ser competentes e idóneos.

Herrera (2015) en su investigación denominada: Evaluación especial a la gestión administrativa –financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013, realizado en Quevedo –Los Ríos –Ecuador. El objetivo general de la investigación fue: Realizar una evaluación especial en la gestión administrativa -financiera de la cooperativa de Transportes pesado San Francisco, el método de la investigación fue lógico deductivo, lógico inductivo y analítico, el tipo fue cuantitativa y cualitativa, los resultados fueron: Los trabajadores y las comisiones especiales sufren deficiencia en sus funciones y se observó que no se rigen a lo que estipula el reglamento interno de la cooperativa, no realiza gestiones para el mejoramiento de sus unidades, perjudicando a la renovación del parque automotor cuyas deficiencias persisten no realizando su labor de acuerdo a las actividades que realizan, la gestión administrativa mostro deficiencias en los recursos empleados, ya que la mayoría de los socios no pagaron sus obligaciones económicas, además se evidencio ineficacia en las metas no alcanzadas de acuerdo a la planificación estratégica, dada a la evaluación esta meta no se cumplió mostrando como resultado que no cuentan con una utilidad satisfactoria.

2.1.2 Nacionales:

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash.

Mori & Chistama (2015) en su trabajo de investigación denominado: *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto - periodo 2013*. Cuyo objetivo general fue: aplicar la auditoría interna y su incidencia en operaciones económico financieras de la empresa L.C. GROUP S.A.C. La metodología empleada por los autores fue de tipo básica y descriptiva, el diseño fue no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario aplicado a todo el personal de la empresa. Cuyos resultados fueron: que aplicando la auditoría interna se puede concebir su efectividad, proporciona mecanismos de control y constituye una línea de acción preparada para promover cambios favorables, permite verificar secuencialmente las diferentes cuentas y operaciones que conlleve a considerar registros inoperantes que deben ser tomados en cuenta para mejorar las acciones, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.

Sosa (2015) en su tesis titulada: *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.*,

realizada en Lima. Cuyo objetivo general fue: determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa. La metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental transversal y la herramienta fue un cuestionario aplicado a los 13 trabajadores de la empresa que conforman el área. Cuyos principales resultados fueron: en cuanto al ambiente de control respecto a los planes de trabajos en la organización y el entorno laboral como los planes organizacionales dieron como resultado una carencia de control, en cuanto a evaluación de riesgos respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero mostrando un nivel bajo, en cuanto a actividades de control respecto al manejo contable como conciliaciones, aprobaciones, normas y políticas mostró un resultado regular en cuanto a su proceso, en cuanto a información y comunicación respecto a la información financiera da dio como resultado consecuencias desfavorables y en cuanto al componente supervisión respecto al control y monitoreo de los ingresos contable y delegación de funciones es regular.

Vargas & 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.*, que se realizó en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería comercial Estrella S.R.L., durante el año 2014. La metodología empleada fue de diseño no experimental, las técnicas de entrevistas y encuestas, el instrumento guías de entrevistas y cuestionario

aplicado a 20 miembros de la empresa. Cuyos principales resultados fueron: que implementado el sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen 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, la evaluación del sistema de control interno en forma periódica permitió corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.

Ramírez (2014) en su tesis titulada: “el sistema de control interno y su aplicación en las empresas comerciales en el Perú –2014” presentada en la universidad Católica Los Ángeles De Chimbote –Lima. Cuyo objetivo general fue: Proponer soluciones en la aplicación del control interno en una empresa comercial. La técnica aplicada en la investigación es la de Revisión Bibliográfica y Documental. Concluye que las herramientas indispensables del control interno son: reorganización de la empresa delimitando claramente las funciones, establecimiento de procedimientos de trabajo para cada una de las actividades como son la planificación de recursos, de las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, de la administración de la liquidez y de los registros aunados a un buen sistema informático a fin de prevenir o detectar errores e irregularidades.

2.1.3 Regionales:

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad de Ancash, menos de Chimbote.

No se encontraron trabajo de investigación, relacionado con nuestras variables y unidad de análisis.

2.1.4 Locales:

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier distrito de Chimbote.

No se encontraron trabajo de investigación, relacionado con nuestras variables y unidad de análisis.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

INFORME COSO

Santa (2014) menciona que el modelo “COSO” puede ser definido como: técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los

mismos. Sin embargo, alude que el modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa como un fenómeno complejo y dinámico. Por lo contrario, para Fonseca Luna (2011) el COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Asimismo, el presente modelo brinda un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión.

Para definir los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades. De esta manera nació el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera (Lara, 2012). Por otra parte, el modelo COSO presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas.

Estupiñan (2016) sabemos que existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, son sus procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones

- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de los objetivos tenemos 5 componentes.

Cofin, Informe Coso (2018) afirma que, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del control son:

1. Ambiente de control, Consiste en el establecimiento de la entidad donde el entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades en la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno, este componente es muy importante para la organización, ya que estimula a laboral eficientemente al personal. Por ello, este es considerado la base para seguir y luego el resto de los componentes del control interno, a la vez se distingue con sus factores:

- Integridad y valores éticos: son normas éticas que la empresa establece, para la que ellas se comunican y refuerzan en la práctica. Este factor influye para seleccionar al personal y poder eliminar o reducir

iniciativas o tentaciones de actos deshonestos, ilegales o poco éticos.

- Compromiso por la competencia: este factor ilustra el conocimiento y las habilidades de la persona que son necesarias para cumplir con una determinada tarea. El profesional que labora en una empresa posee una serie de destrezas que le permiten ejecutar determinadas acciones.
- Consejo de directores o comité de auditoría: Esta integrado por los miembros independientes o terceros, que no tengan ningún tipo de vinculo con la empresa para que puedan cumplir su función de supervisor de los reportes financieros e impedir que los ejecutivos desatiendan los controles existentes y se comentan actos deshonestos.
- Filosofía y estilo operativo de la gerencia: es donde la gerencia se enfoca a monitorizar riesgos del negocio, las actitudes y acciones procederán respecto al reporte financiero y el procesamiento de la información, las funciones contables y el personal.
- Estructura organizacional: es el diseño donde se considera el marco de planeación y control de todas las actividades.
- Asignación de autoridad y responsabilidades: dependiendo la carrera y las funciones encomendadas se asignará las actividades operativas para un buen reporte y la jerarquía.

- Políticas y procedimientos de recursos humanos: son conjuntos de procedimiento que la entidad tiene y en lo cual el personal adaptarse a los lineamientos, normas, políticas relacionados con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones de corrección.

2. ***Evaluación de riesgos***: identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos. Según Whittington y Pany (2005), los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo para la empresa:

Factores externos:

- ✓ Cambios en el ambiente de operaciones.
- ✓ Sistemas de información nuevos o reconstruidos.
- ✓ Personal nuevo
- ✓ Crecimiento rapido.
- ✓ Tecnología nueva
- ✓ Líneas de productos o actividades nuevas.
- ✓ Reestructuración corporativa.

✓ Operaciones en el extranjero.

3. **Actividades de control:** se basa en las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que están llevando una buena administración. Todo ello es con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen; este componente en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:

- ❖ Revisiones de alto nivel: es la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etcétera.
- ❖ Procesamiento de la información: es el desarrollo de varios controles que revisan la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- ❖ Funciones directas o actividades administrativas: es la revisión que hacen los administradores mediante informes.
- ❖ Controles físicos: equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente de manera periódica, de manera que son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- ❖ Indicadores de desempeño: son diferentes conjuntos de datos financieros, además analizar, investigar y corregir las acciones.
- ❖ Segregación de responsabilidades para prevenir todo tipo de riesgo, errores o de acciones inapropiadas.

4. **Información y comunicación:** es un factor esencial en la estructura de control interno. La información acerca del ambiente

de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

5. **Supervisión:** es el monitoreo constante que se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el unico propósito de determinar quienes están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. Para este tipo de evaluación se debe tener presente:

❖ *Alcance y frecuencia:* los controles actuarán sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos para la reducción de un determinado riesgo serán objeto de evaluación más frecuente. Para la evaluación del control interno forma parte de las funciones normales de auditoría interna y también resulta de peticiones especiales por parte del consejo de administración, la dirección general y los directores de filial o de división. Por otra parte, el trabajo realizado por los auditores externos constituye un elemento de análisis a la hora de determinar la eficacia del

control interno. En la aplicación del trabajo de auditoría es interna y la externa, posibilita la realización de los procedimientos de evaluación que la dirección considere necesarios

❖ *El proceso de evaluación:* para llevar una adecuada evaluación de un sistema de control constituye un proceso, en base de enfoques, estrategias y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina en todo el proceso de evaluación. El que realiza una evaluador deberá entender cada una de las actividades de la entidad y cada componente del sistema de control interno objeto de la evaluación. Conviene que todos deben centrarse en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo cual implicará conversaciones previas con todos los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar.

✓ En oportunidades a veces se establecen nuevos controles, no conocidos por las personas que en un principio, describieron el sistema, por lo que no se

hallan en la documentación existente, a fin de determinar el funcionamiento real del sistema, se mantendrán conversaciones con los empleados que aplican y se ven afectados por los controles, se revisarán los datos registrados sobre el cumplimiento de los controles, o una combinación de estos dos procedimientos. La persona encargada de evaluar analizará el diseño del sistema de control interno y los resultados de las pruebas realizadas. El análisis se efectuará bajo la óptica de los criterios establecidos, con el objeto último de determinar si el sistema ofrece una seguridad razonable respecto a los objetivos establecidos.

- ❖ Metodología: Existe una gran diversidad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujo gramación, técnicas cuantitativas, relaciones de objetivos de control, identificando los objetivos genéricos de control interno. Algunas empresas, comparan sus sistemas de control interno con los de otras entidades, lo que se conoce generalmente como “benchmarking”.
- ❖ Documentación: El nivel de documentación del sistema de control interno de la entidad varía según la dimensión y complejidad de la misma, y otros aspectos análogos. Las

entidades grandes normalmente cuentan con manuales de políticas, organigramas formales, descripciones de puestos, instrucciones operativas, flujogramas de los sistemas de información etc. Muchos controles son suaves y no tienen documentación, sin embargo se aplican asiduamente, resultando muy eficaces, se puede comprobar este tipo de controles de la misma manera que los controles documentados. El hecho de que los controles no estén documentados no impide que el sistema de control interno sea eficaz o que pueda ser evaluado.

❖ *Funciones y responsabilidades:* Todos los miembros de la organización son absolutamente responsables del control interno.

✓ **La dirección:** O cualquier denominación para el máximo ejecutivo, en el cual recae en primer lugar la responsabilidad del control, el cual debe liderar y revisar la manera en que los miembros controlan el negocio, estos a su vez designan responsables de cada función y establecen políticas y procedimientos de control interno más específicos. La responsabilidad se organiza en cascada.

✓ **Responsables de las funciones financieras:** Los directores financieros y sus equipos tienen una importancia vital porque sus actividades están

estrechamente vinculadas con el resto de unidades operativas y funcionales de una entidad. Normalmente están involucrados en el desarrollo de presupuestos y en la planificación financiera. Controlan, siguen y analizan el rendimiento, no sólo desde una perspectiva financiera sino también, en muchas ocasiones, en relación al resto de operaciones de la entidad y al cumplimiento de requisitos legales.

- ✓ El consejo de administración: La dirección es responsable ante el consejo el cual debe de ofrecer asesoría, pautas de actuación y conocer a profundidad las actividades de la entidad. Debe de estar preparado para una posible falla de la dirección a través de una comunicación con los niveles altos, con los responsables financieros, jurídicos y de auditoría. Muchos consejos de administración llevan a cabo sus tareas a través de comités. Sus funciones y la importancia de sus trabajos varían de una entidad a otra, pero suelen incluir las áreas de auditoría, remuneraciones, finanzas, nombramientos etc. Cada comité puede poner un énfasis específico en determinados elementos del control interno.

- ✓ Comité de auditoría: El comité de auditoría ó el consejo de auditoría, está en una posición privilegiada, tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre la forma en que están asumiendo sus responsabilidades en cuanto a la información financiera, y para asegurar que se tomen medidas correctivas. El comité de auditoría, junto con, o además de una función de auditoría interna fuerte, está muchas veces en la mejor posición dentro de una entidad para identificar situaciones en que los altos directivos intentan eludir los controles internos o tergiversar los resultados financieros y actuar en consecuencia. Por ello, existen situaciones en las que el comité de auditoría o el consejo deben afrontar directamente asuntos o circunstancias graves.
- ✓ Auditores internos: Ellos desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficiencia de los sistemas de control y recomiendan mejoras a los mismos. Los auditores internos deberían:
 - i. Revisar la confiabilidad, la integridad y la discreción de la información financiera y operativa y los procedimientos empleados

para identificar, medir, clasificar y difundir dicha información.

- ii. Revisar en los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y normativas susceptibles de tener un efecto importante sobre las operaciones e informes, así como determinar si la organización cumple con los mismos.
 - iii. Revisar todos los medios utilizados para la salvaguarda de activos y verificar la existencia de los mismos.
 - iv. Es importante valorar la eficiencia en el empleo de los recursos.
 - v. Revisión de las operaciones o programas para cerciorarse de si los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas y si se han llevado a cabo según los planes previstos.
- ✓ Auditores externos: aquí los profesionales terceros así como los auditores externos contribuyen al logro de los objetivos, aportan opinión independiente y objetiva, contribuyen

directamente mediante la auditoría a los estados financieros.

Cofin, informe Coco (2018) El modelo COCO se deriva de una profunda revisión por el Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO, con el fin de presentar un modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones en la aplicación del COSO, además fue publicado tres años más tarde que COSO y se caracteriza por la simplificación de los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad, en cualquier nivel de la organización. El cambio significativo que propone radica en que facilita un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal de toda entidad puede usar para diseñarlo, desarrollarlo, modificarlo o evaluarlo, en lugar de conceptualizar el proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados.

Todas las organizaciones que pretendan aplicar los lineamientos del COCO deberán conocer, y considerar a cabalidad los cinco aspectos que conforman el marco integrado de control interno publicado por COSO. La estructura del modelo canadiense requiere creatividad para su interpretación y aplicación y es adaptable a cualquier institución una vez que se adecua a las necesidades de sus propios intereses. Sus objetivos son orientados para el desarrollo de lineamientos generales para el diseño, implementación, evaluación y reportes sobre las estructuras de control. Engloba el sector público y el privado, en lo cual es llamado el ciclo de

entendimiento básico del control interno, así como se presenta en el modelo, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, que un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las cuales se encuentran agrupados de la siguiente manera:

- El Propósito: estos objetivos deben comunicarse todos los riesgos que pudieran afectar el logro de las metas, deben identificarse y analizarse debidamente. La comunicación y práctica de las políticas ideadas para el apoyo de la consecución de los objetivos, de manera que el personal de la empresa identifique y pueda alcanzar de su libertad de actuación.
- El Compromiso: son los valores éticos establecidos y comunicados a todos los miembros de la empresa; las políticas y prácticas de recursos humanos deben ser consistentes para el logro de los objetivos. La autoridad y responsabilidad encomendadas deben ser claramente definidas y equilibradas con los mismos propósitos, de manera que el proceso de toma de decisiones sea llevado a cabo por el personal especializado.
- La Aptitud: todo personal debe poseer conocimientos, habilidades y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores orientadas al logro de los objetivos propuestos dentro de la organización. En este proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización y se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante.

- La Evaluación y aprendizaje, la supervisión es muy importante en el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la evaluación de los objetivos.

"El desempeño del personal debe ser valorado partiendo desde las metas e indicadores preestablecidos.

"Las premisas deberían ser consideradas para el logro de objetivos propuestos y ser revisadas periódicamente.

"La información ejecutada debe ser evaluadas a medida que cambien los objetivos y se precisen las deficiencias de información recepcionada.

"Se debe comprobar el cumplimiento de los procedimientos modificados de control.

"Se debe tomar importancia al sistema de control e informar los resultados periódicamente.

Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República (CGR) es el órgano máximo de control fiscal del Estado. Tiene la autoridad y responsabilidad de una misión del buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante las acciones ejecutadas de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

En el artículo 267 de la Constitución Política de 1991, establece que: "El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, que tiene como función vigilar la gestión fiscal de la

administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación".

En la Carta Política, el control fiscal a la gestión pública pasó de ser previo y perceptivo, a posterior y selectivo. Es así que se enfoca al control y permite la aplicación de un control de advertencia o de prevención, para que la persona escargado como el administrador público pueda conocer el tiempo real las inconsistencias detectadas por la Contraloría y, mediante esta aplicación de un buen control de corrección, proceda a subsanarlas, y solo así lograremos organizaciones más eficientes y eficaces, cumpliendo con el mismo fin de control que es el mejoramiento continuo de las entidades públicas. En la actualidad se cuenta con un personal de 4057 cargos de los cuales 3.934 son cargos plenamente de carrera administrativa y 123 son de libre nombramiento y remoción de diferentes carreras. Todos los cargos en todo el país tiene la carrera de administración tiene un sistema especial para el desarrollo.

La estructura organizacionl del Estado esta compuesta por : La Contraloría General de la República es uno de los órganos autónomos e independientes del Estado, le sigue el Ministerio Público, el Consejo Nacional Electoral y la Comisión Nacional de Televisión. ver estructura del Estado.

A todo ello lo controla la Auditoría General de la República es la entidad encargada de ejercer el control fiscal sobre la gestión de la CGR y de las contralorías territoriales.

A partir de la Constitución de 1991, la Auditoría General de la República se comenzó el proceso de independencia presupuestal frente a la CGR, con el artículo 274, en lo cual se hizo efectivo con la sentencia de la Corte Constitucional 1339 de 2000.

La CGR en cumplimiento del artículo 119 de la Constitución Nacional, la Contraloría General de la República ejerce, en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal y de los particulares o empresas que manejan fondos o bienes de la Nación. Se empieza a evaluar los resultados obtenidos de todas las organizaciones y entidades del Estado, al determinar si manejan y/o usan los recursos públicos dentro del marco legal establecido, donde se tiene q evaluar si acatan los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad ambiental.

Se tiene que examinar la disponibilidad de los recursos financieros de los sujetos de control fiscal y donde determina como logran sus objetivos y cumplen sus planes, programas y proyectos programados.

Tiene la responsabilidad fiscal de todo los servidores públicos y de los particulares que son participe, por acción o por omisión y en forma dolosa o culposa, un daño al patrimonio del Estado.

Se procede aplicar las sanciones pecuniarias segun correspondan y las demás acciones derivadas del ejercicio de la vigilancia fiscal. Procura, igualmente, el resarcimiento del patrimonio público.

En la aplicación respecto a la jurisdicción coactiva, se utiliza usar todos los medios para recuperar los recursos y bienes públicos que se han

deteriorado por su mal administración o que han sido apropiados en forma indebida por los funcionarios o por los particulares.

Adicionalmente, la Contraloría General de la República realiza un estricto control del patrimonio del Estado y de la gestión pública.

El organismo fiscalizador es responsable de promover la transparencia en el uso de los recursos públicos, a través de un procedimiento estratégico y focalizado en las entidades y/o áreas de alto riesgo previamente identificadas.

La CGR se vincula directamente a la ciudadanía en el control de la gestión pública y lo apoya técnicamente al Congreso de la República para el ejercicio del control político y el desarrollo de la función legislativa.

Tiene como misión:

- La CGR realiza el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos de forma independiente, oportuna y efectiva, garantizando la participación directa de la ciudadanía y la articulación regional, teniendo conocimiento de aquello y la tecnología, que contribuyen en el desarrollo y fines del Estado.

Por visión tiene:

- En el año 2022, la CGR , por lo consiguiente en la importancia será reconocida como un órgano de control y vigilancia fiscal líder, moderno y efectivo, con un enfoque preventivo y un control fiscal participativo y oportuno, que contribuya al buen manejo de los recursos públicos, y que genere una mejora en la gestión del Estado y calidad de vida, a nivel nacional e internacional.

Principios y valores:

Principios Éticos

- La defensa que se realiza en el recursos del estado se fundamenta en el cumplimiento de los fines propuestos del Estado Social de Derecho.
- El procedimiento del control fiscal es responsable de proteger los recursos públicos con independencia, eficiencia y eficacia, con la finalidad de fomentar una buena gestión pública en términos de calidad.
- El comportamiento que opta con mucha responsabilidad es un ejemplo ético para la sociedad.
- La participación de las personas es solidaria, incluyente y activa es motivación e instrumento para la lucha contra la corrupción.
- La preservación en el mundo la cual estamos, el adecuado uso de todos los recursos naturales y su impacto, como componente de los recursos públicos, es imperativo.
- La ejecución de sus funciones, el mejoramiento y crecimiento continuo, son fuente principal para el óptimo desarrollo de las mismas.
- Al aprovechar los recursos tecnológicos como herramienta para el control y la vigilancia de la gestión fiscal.
- Se logra el desarrollo sostenible mediante la vigilancia a la preservación del medio ambiente y el adecuado uso de los recursos naturales y su impacto.

- El fin último de la vigilancia de la gestión fiscal es el desarrollo integral del ser humano y el goce efectivo de sus derechos y obligaciones.

Valores Éticos.

El personal administrativo de la Contraloría General de la República asume el cumplimiento de las funciones, buscando siempre el logro de los objetivos institucionales y siendo responsable en el desarrollo de aquellas, en el manejo de los recursos asignados y en asumir las consecuencias de sus actos y omisiones.

1. Competencia; El funcionario de la Contraloría General de la República aplica todos sus conocimientos, experiencias, habilidades con la finalidad de buscar las actualizaciones y poder realizar mejor sus labores.
2. Honestidad; El personal de la administración de la Contraloría General de la República rechazan cualquier propuesta indecente contra sus labores. Realiza conducta íntegro y con transparencia para no llegar a la leyes según la constitución, la ley de.
3. Lealtad; El funcionario de la CGR guarda confidencialidad en sus labores y en todo lo que se refiere con el desarrollo de la entidad, la informa que maneja siempre debe ser reservada, teniendo en cuenta los derechos de las personas y las reservas contempladas en la Constitución y la Ley.
4. Imparcialidad; El funcionario de la CGR, tanto en el ámbito misional como apoyo a la gestión, actúa de manera independiente,

libre de prejuicios, presiones externas, intereses de terceros e influencias que trastorquen sus labores y adopta una conducta sin prevención, a favor o en contra de las personas o de las entidades.

5. Transparencia; los funcionarios de la CGR procede de una forma clara a la comunidad y su entorno laboral, dando a conocer, sustentando y publicitando de forma completa y oportuna las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus funciones, garantizando siempre la posibilidad de la evaluación de su comportamiento.
6. Respeto; El funcionario de la Contraloría General de la República acata lo señalado en el ordenamiento jurídico, en especial los principios y valores constitucionales, como garantía de la función pública que desarrolla. Dicha consideración se refleja en el reconocimiento de los derechos de las personas con las que interactúa, sus diferencias de pensar, sentir y actuar, así como en la forma de resolver cordialmente los desacuerdos.
7. La Objetividad; Al determinar las conclusiones y resultados de los trabajos requerido, deben demostrar la realidad encontrada sobre las pruebas y evidencias obtenidas.
8. El Compromiso: La vigilancia y el control fiscal deben ser de evaluados con la calidades que nos dea seguridad dentro de los tiempo programados (CGR,2019).

2.2.2 Teoría de gestión

En la actualidad las compañías buscan mantenerse a flote y sobreviven en un mercado eminentemente capitalista, se hace imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas entidades y asociaciones. Se puede precisar que es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a la gestión.

Para ello, uno o más personas dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos. La gestión sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar se encuentran los archivos, estos se encargaran de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas.

Es importante saber que estas herramientas varían a lo largo de los años, es decir que no son estáticas, sobre todo aquellas que refieren al mundo de la informática. Es por ello que los gestores deben cambiar los instrumentos que utilizan a menudo.

Hay variedad de técnicas y una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intentará diferenciar sectores o departamentos. Dentro de cada sector se aplicarán los instrumentos mencionados anteriormente para poder gestionarlos de manera separada y coordinarlo con los restantes (Raffino, 2019).

Se consideran que la gestión es un proceso en el cual pueden ser reconocidos ciertas etapas:

*La primera es la planificación, es en esta etapa donde se fijarán los objetivos a corto y largo plazo y el modo en que serán alcanzados. Es a partir de esta organización donde se determinaran el resto de las etapas.

*Luego puede ser mencionada la organización, en este momento los gestores determinan detalladamente el procedimiento para alcanzar los objetivos formulados anteriormente. Para ello son creadas la disposición de las relaciones de trabajo y quien las liderará. Dicho de otra manera, se crea la estructura que organizará a la institución.

*La tercera etapa es liderar, en este caso se intenta que el personal posea una dirección y motivación, de tal manera que resulte posible alcanzar los objetivos.

*Por último mencionamos el control, en este caso el o los gestores examinan si la planificación es respetada y los objetivos son cumplidos. Para ello deben ser capaces de realizar ciertas correcciones y direcciones si las normas no son acatadas (**Raffino, 2019**).

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta gestión está directamente relacionada con la Dirección, existen dos campos bien definidos: Administración y Ejecución; dependiendo del tamaño, objetivos, fórmulas de constitución del ente orgánico, etc.

Administración y Ejecución estarán más o menos diferenciadas; bien entendido que, aún en las formas orgánicas más elementales la separación podría ser establecida.

Para llegar a una idea más clara, fijémonos por ejemplo en un Ministerio Militar, donde el Ministerio administra y el Jefe Militar ejecuta. En una Sociedad Anónima, donde existe un Consejo de Administración y una escala de mandos ejecutivos. En líneas generales, se puede decir que el escalón Administración define política, establece objetivos y procedimientos primarios, señala las líneas básicas de la organización, decide en cuanto a su financiación y controla los gastos y los resultados de la Gestión. El nivel ejecución (encabezado por un Director General con éste u otro nombre), tiene a su cargo la operación día a día, complementación mediante actividades concretas de los objetivos generales señalados por el escalón anterior.

En las organizaciones pequeñas, Administración y Ejecución pueden estar confundidas. En las grandes, suelen estar separadas, si bien es cierto existe cierta tendencia por parte de los Consejos de Administración de las Sociedades Anónimas a asumir funciones de la alta Gestión. Práctica está muy peligrosa en aquellos casos en que las designaciones del Consejo y su Presidente obedecen a motivaciones políticas (Empresas Nacionales), o a imperativos de control de masa de capital (Sociedades Privadas).

Definiendo el objeto social, el nivel de Administración de una organización lo entrega al más alto escalón de la Gestión como objetivo genérico a cubrir. Le entregará también una orientación política, una estructura orgánica, unos objetivos definidos en calidad, cantidad, y tiempo, una asignación inicial de medios, etc.

Todo aquello va a constituir el punto de partida de la Gestión y va señalar el paquete de responsabilidad del gestor, con lo que habrá cubierto, en su nivel superior, el principio orgánico de la delegación en su triple dimensión de deberes, atribuciones y responsabilidad. A partir de ese momento, la actividad productiva (con una u otra expresión) se inicia a favor de un proceso de división de tareas coordinado y dirigido por un sistema descendente-ascendente de planificación y control."

La empresa no puede lucrarse como un fin en sí misma. Los fines y objetivos se los atribuyen a los hombres que la componen, los cuales tratan de dirigir la actividad empresarial hacia el logro de aquellos. No se puede concebir, en cualquier esfera de la actividad de la firma, un proceso de gestión y planificación en que no se tome como punto de partida los objetivos, que actúan a modo de "faro" orientando la conducción de la empresa.

Teniendo en cuenta que las diferentes esferas de actividades de la firma, producción, investigación y desarrollo, finanzas, personal, marketing, etc., pueden ser concebidas como subsistemas del Sistema Empresarial, dotados, por consiguiente, cada uno de ellos, de un Sistema (subsistema) de gestión propio (integrándose todos en el Sistema de Gestión de la Empresa), los objetivos generales de la organización pueden ser descompuestos en un conjunto de sub objetivos más concretos y operativos (estructura de objetivos) que orienten respectivamente los subsistemas de las referenciadas esferas de la empresa. La estructura de

objetivos de la firma constituye, en su expresión formal, una auténtica pirámide, en cuyo interior aparecen diversas relaciones de dependencia y contribución. En efecto, para alcanzar un objetivo, planteado a un determinado nivel, es preciso que previamente se haya logrado superar otros objetivos parciales. Estos objetivos parciales juegan el papel de medios dentro de la pirámide de referencia.

Por tanto, para la satisfacción de, los objetivos generales, la empresa puede contar con una serie de medios que constituyen el techo de planes, tales como por ejemplo, el de producción, el de finanzas, el de personal, el de marketing, etc., cada uno de los cuales tiene, a su vez, objetivos específicos. Realizar beneficios puede ser una finalidad de la empresa, no la única. Pero sea cual sea la finalidad de la empresa, la rentabilidad debe ser el objetivo número uno de la Gestión.

Hablar y definir la gestión es difícil, y muy pocas personas son capaces de hacerlo con propiedad. Un buen directivo puede hablar de una empresa, quizá de dos, a veces de tres, raramente de más, lo que es un universo demasiado reducido para poder generalizar. Los consejeros para gestionar son los más capacitados para hacerlo, debido a la variedad y el número de problemas que han tenido para resolver. Pero muy pocos han tenido tiempo para escribir sobre ello y muchos no han podido porque un buen consejero no es siempre un buen escritor, como tampoco es siempre un buen ejecutivo. Para conseguir una Gestión rentable hay que desear lo que se desea. Esta afirmación que puede parecer superflua en un mundo capitalista, se basa en el hecho insólito de que muchas empresas europeas

consideran que realizar un beneficio es algo anormal. Muchos hombres piensan que una de las finalidades del socialismo es suprimir el beneficio. Otros están" convencidos de que a partir del momento en que una empresa pasa a ser propiedad de cooperativistas, de su personal, o del estado, no hay que preocuparse más de su rentabilidad.

Se ha dado llamar a la administración el arte de hacer las cosas a través de la gente. Esta definición de Mary Parker Follett, destaca el hecho de que los administradores logran objetivos organizacionales disponiendo que otros realicen cualesquiera labores que se consideren necesarias, no realizando las labores por sí mismo.

La administración es eso y tanto más que, de hecho no puede aceptarse ninguna definición en forma universal. Además las definiciones cambian en la medida en que cambian las circunstancias de las organizaciones. El análisis que realizaremos se iniciará con una definición bastante compleja para destacar importantes aspectos de la administración.

La administración es el proceso de planear, organizar, liderar, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas, la administración se define como un proceso porque todos los administradores, sin importar sus aptitudes particulares o su capacidad, intervienen en actividades relacionadas para lograr los objetivos deseados (Calero,2017).

2.2.3 Teoría de empresas

En todo el mundo las empresas han sido concebida tradicionalmente como la combinación de capital, materias primas y trabajo a fin de producir bienes u ofrecer servicios en el mercado. Es decir, se la ha considerado como una combinación de factores de producción. Tal como lo señaló George J. STIGLER, un sistema de empresa puede explicarse de la siguiente manera: los propietarios de los servicios productivos (trabajadores, capitalistas y terratenientes) venden sus servicios a los hombres de empresa (organizados, por regla general, en sociedades) a cambio de dinero, que gastan a su vez, en comprar lo que éstos producen. Es la combinación de los factores de producción trae como consecuencia la necesidad de producir en equipo. “Producir en equipo, en lugar de hacerlo individualmente, es eficiente porque pueden aprovecharse las ventajas derivadas de las economías de escala en la utilización de todos los factores de producción (trabajo y capital) y las ventajas derivadas de la especialización.” A su vez, la realización de diversas actividades dentro de la empresa trae como consecuencia la necesidad de conducir a las empresas como organizaciones.

Es aquella concepción de la empresa a la que se le ha denominado la visión neoclásica. Incluso podría decirse que aquella es la única concepción de la empresa que se maneja de manera general entre los profesionales del Derecho.

Tal como se podrá apreciarse, la visión neoclásica de la empresa es, por llamarla de algún modo, embrionaria respecto de los diversos temas que la rodean. Tanto es así que se suele decir que en la economía neoclásica

la empresa es una caja negra de decisiones, acciones y comportamientos automatizados. Entre sus principales defectos podemos señalar que la misma “(n) o explica cómo se organiza la producción al interior de la empresa, cómo se resuelven los conflictos de interés entre los dueños, administradores, trabajadores y consumidores, ni tampoco, de manera más general, cómo se logra la meta de maximización de utilidades. De manera más sutil, la teoría neoclásica evade la pregunta sobre qué define a una empresa o qué determina sus límites.” En dicho sentido, la economía neoclásica ha descuidado aspectos de suma importancia en la organización de la empresa y se ha limitado a ver en la empresa solamente la función productiva de la misma (**Fabian.2017**).

La empresa nace con el comercio y el concepto de mercado, y en este sentido aparece el sistema capitalista. Este sistema pasa por cuatro etapas bien definidas:

- i. Feudalismo.
- ii. Capitalismo mercantil
- iii. Capitalismo industrial.
- iv. Capitalismo financiero.

Existen diferentes formas de clasificación de las empresas según el factor que se analice, así tenemos:

*Conforme al tamaño pueden ser:

- Muy grandes (mega-empresas).
- Grandes.
- Medianas.

- Pequeñas.
- Muy pequeñas (micro empresas).

*En el sector económico tenemos:

- Primarias: agrícolas, pesqueras, mineras.
- Secundarias: industriales, construcción.
- Terciarias: Servicios.

La teoría de la empresa se afirma que es un sistema (**Gonzales, 2015**).

EMPRESA COMERCIAL

- A lo largo y tiempo de estudio de las Ciencias Administrativas, han tratado de definir el concepto de empresa “La noción de empresa es heterogénea en virtud de la diversidad de factores que contribuyen a formarla. En ella participan trabajadores, patrones y capitalistas para la producción de bienes y servicios con valor económico.” Dentro del desarrollo de la economía mundial, el concepto de empresa han evolucionado con el paso del tiempo, pero que sin embargo ha mantenido los mismos componentes esenciales. Se considera básicamente que una empresa es una organización de elementos donde confluyen aspectos materiales y humanos que deben coexistir para alcanzar sus finalidades. En su aspecto material está integrado por los bienes y servicios que pueden cuantificarse económicamente; por su parte el factor humano está integrado tanto por los patrones que aportan

el capital y los medios de producción, así como los trabajadores que aportan su fuerza de trabajo (**Ramon,2017**).

Una empresa comercial es aquella que se encarga de adquirir: materias primas (recursos o materiales para ser procesados y convertidos en bienes), bienes intermedios (que aún requieren uno o varios procesos antes de ser acto para el consumo), bienes terminados (listos para el consumo), bienes de capital (equipos pesado como maquinaria pesada, carretillas elevadoras, generadores o vehículos) para luego venderlas a otras empresas o a los consumidores finales.

Su función de este tipo de empresa tiene por función llevar a cabo la relación de intercambio de productos en el mercado. Desde el punto de vista del marketing, la función comercial conecta a la empresa con el mercado y lo hace de la siguiente manera:

- * Conociendo todas las necesidades existentes en el mercado, bien sea del consumidor final o de otras empresas, según el producto que comercialice.

- * Desarrollando con el tiempo la demanda, es decir generar una necesidad específica del producto que comercializa.

- * Servir a la demanda suministrándole lo que necesita. Para ello tendrá que tener a disposición productos en función de las necesidades del consumidor, además tener en cuenta la competencia, la rentabilidad, cumplir con objetivos de ventas.

Características de las empresas comerciales

Esta variable se caracteriza porque dentro de sus operaciones no se incluye ningún proceso productivo, no se realiza ninguna transformación sobre los materiales que adquiere, ni genera los costos ocasionados en estos procesos, a diferencia de las empresas manufactureras o industriales. Las empresas comerciales cumplen una función de intermediarios, se encargan de la distribución, el traslado, almacenaje y venta, de productos. Pueden ser de tipo público o privado. Suelen haber muchos casos de empresas mixtas que se dedican tanto a la producción como a la comercialización de productos y otro tipo de empresa mixta es aquella que compra y vende productos y además ofrece servicio de mantenimiento y reparación **(Riquelme,2017)**.

2.3 Marco Conceptual

Control interno

El control interno , es todo un conjunto de planes, procedimientos, políticas, normas y métodos de organización, los cuales tiene por objeto asegurar una eficiente seguridad y eficacia administrativa, así como alentar y supervisar una buena gestión, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal organizado e instituido en cada entidad y proporcionar seguridad razonable de poder lograr las metas y objetivos propuestos, es considerado también como un proceso continuo, ejecutado por la dirección, la gerencia y el personal de la entidad para proporcionar seguridad y confiabilidad de las funciones, competencias y atribuciones encomendadas **(Chancafe, 2016)**.

Gestión

La gestión es la unificación de los procesos de planeación, organización, dirección y evaluación necesarios para crear, desarrollar y alcanzar metas en una empresa (**Louzao, 2015**).

Gestión administrativa

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetos específicos.

Empresa

La organización humana concebida para coordinar el talento y esfuerzo de las personas con los recursos materiales y físicos en busca de todos los objetivos comunes; los que consistirán en ofrecer productos y servicios al consumidor, añadiendo valor, y consiguiendo beneficios que garanticen la continuidad de la empresa en el futuro (**Louzao, 2015**).

Las empresas o entidades es un conjunto de factores productivos - humanos, técnicos y financieros-, organizados y coordinados por la dirección, dedicados a la producción de bienes y servicios para su posterior venta en el mercado con el objetivo principal de obtener un beneficio, asumiendo un riesgo.

Empresa comercial

Son aquellas actividades económicas organizadas que solo se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas.

Es importante tener en cuenta que una empresa comercial no tiene que ser únicamente de ésta categoría, pues existen empresas mixtas, que pueden ser comerciales, industriales y/o de servicios; tal es el caso de las empresas que compran y venden electrodomésticos y por tanto son comerciales, pero al mismo tiempo prestan servicios de reparación y mantenimiento de los productos vendidos lo que las convierte también en empresas de servicios. (Actualisse,2014)).

La empresa comercial tiene como principal función económica actuar como intermediario comprando artículos elaborados para posteriormente revenderlos, básicamente en las mismas condiciones.

III. Hipótesis

No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado fue no experimental - descriptivo bibliográfico documental y de caso.

Intep (2018) señala que se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para

después analizarlos.

4.2 Población y muestra

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

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Dado de que la investigación fue bibliográfica – documental y de caso, no aplicó.

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista.

4.4.2 Instrumentos

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo 2 se utilizó un cuestionario de preguntas pertinentes.

4.5 Plan de análisis

Para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes nacionales pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario al gerente como representante del área administrativa. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados de los

objetivos específicos 1 y 2.

4.6 Matriz de consistencia

Esta matriz de consistencia, el nombre lo indica permite consolidar los elementos claves de todo el proceso de investigación, además posibilita evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, la hipótesis, los objetivos, las variables, el diseño de investigación seleccionado, los instrumentos de investigación, así como la población y la muestra del estudio (Vera & Lugo, 2016).

Ver anexo 01.

4.7 Principios éticos

No aplicó.

V. Resultados y Análisis de Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Identificar las mejoras del control interno para la gestión administrativa de las empresas nacionales. Caso de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.

CUADRO 01

AUTORES	RESULTADOS
----------------	-------------------

**Mori & Chistama
(2015)**

Afirman que al aplicar la auditoria interna se puede concebir efectividad, proporciona mecanismos de control y constituye una línea de acción preparada para promover cambios favorables, permite verificar secuencialmente las diferentes cuentas y operaciones que conlleve a considerar registros inoperantes que deben ser tomados en cuenta para mejorar las acciones, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa en la gestión administrativa.

Sosa (2015)

Afirma que el componente de ambiente de control respecto a los planes de trabajos en la organización y el entorno laboral como los planes organizacionales dio como resultado una carencia de control, en cuanto a evaluación de riesgos respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero muestran un nivel bajo, en cuanto a actividades de control respecto al manejo contable como conciliaciones, aprobaciones, normas y políticas muestra un resultado regular en cuanto a su proceso, en cuanto a información y comunicación respecto a la información financiera dio como resultado consecuencias desfavorables y en cuanto al componente supervisión respecto al control, monitoreo de los ingresos contable y delegación de funciones es regular.

**Vargas & Ramírez
(2014)**

Afirman que al implementar los factores del sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen 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, la evaluación del sistema de control

interno de forma periódica permitió corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.

Ramirez (2014)

Afirman que aplicando un sistema de control interno contribuye en un buen manejo y desarrollo laboral, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activo, confiabilidad de la información administrativa y financiera, a la vez que es una herramienta indispensable y cumplimiento de normas y leyes, a la vez aplico un sistema informático a fin de prevenir o detectar los errores e irregularidades.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir como incide las mejoras del control interno en la gestión administrativa de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018 S.R.L.

CUADRO 02

ITEMS	RESULTADOS			
I. AMBIENTE DE CONTROL				
1.1 ¿Existe un sistema de control interno en la organización?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2 ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
1.3 ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
1.4 ¿Existe un compromiso profesional y de valores éticos para la empresa?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
1.5 ¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

II. EVALUACIÓN DE RIESGOS

2.1 ¿Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento administrativo que impida el cumplimiento de los objetivos?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2 ¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las actividades del área?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
2.3 ¿Considera usted que los gastos en que incurren la empresa son manejados apropiadamente?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
2.4 ¿Tiene reuniones frecuentes de trabajo con su personal?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 ¿En la empresa se realizan actividades como constataciones físicas de los activos?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
3.2 ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas y registradas?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
3.3 ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área correspondiente?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
3.4 ¿El área de administración cuenta con implementación de equipos y mecanismo que faciliten las operaciones?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
4.2 ¿Existe comunicación entre el personal encargado del área y la alta dirección?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
4.3 ¿La información que recibe es analizada por un comité que permite en su gestión tomar decisiones?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
4.4 ¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

V. SUPERVISIÓN

5.1 ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
--	----	-------------------------------------	----	--------------------------

ferretería?				
5.2 ¿Se realizan supervisiones de los procesos administrativos?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
5.3 ¿La supervisión es frecuente?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa FIBRATER S.R.L.

5.1.3 Determinar el impacto de la mejora del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas nacionales y de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Vargas & Ramírez (2014) afirman que, al implementar el sistema de control interno, los resultados obtenidos contribuyen al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos.	La empresa cuenta con misión y visión, existe un compromiso profesional y de valores, cuenta con reglamentos internos para el personal y con manual de funciones que describen las actividades y responsabilidades.	COINCIDEN
Evaluación de riesgos	Sosa (2015) afirma que, respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero se muestra un nivel bajo.	No realizan evaluación de riesgo en el área administrativa, no cuenta con apoyo documental y firmas en las actividades y hay gastos que no se manejan apropiadamente.	COINCIDEN
Actividades de	Mori & Chistama (2015) afirman que, aplicando la auditoria interna se puede concebir su efectividad, al	Se realizan verificaciones físicas de los activos, las transacciones realizadas cuentan con registros y documentos, los recibos e	

control	implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.	informes son revisado y aprobados por el área correspondiente y cuenta con mecanismos y equipos que faciliten las operaciones.	COINCIDEN
Información y comunicación	Vargas & Ramírez (2014) afirman que, la evaluación del sistema de control interno en forma periódica permite corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.	Las informaciones se ingresan al sistema, existe comunicación entre el personal y la alta dirección, la información es analizada para tomar decisiones oportunas y se comunica e informa al personal las actividades a realizar.	COINCIDEN
Supervisión	Sosa (2015) afirma que, al evaluar el componente supervisión respecto al control y monitoreo de los ingresos contables y delegación de funciones es regular.	Cuenta con un encargado a supervisar las actividades realizadas en el área administrativa de la empresa y la supervisión es frecuente.	NO COINCIDEN

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

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

❖ **Mori & Chistama (2015)** y **Vargas & Ramírez (2014)** coinciden que al aplicar control interno o implementar un sistema de control interno se puede crear efectividad en las actividades del área administrativa, ya que instituye una línea de acción para promover cambios favorables, permite verificar las operaciones y contribuye al incremento de los logros de los objetivos, cumplimientos de leyes y reglamentos, evaluando el control interno permite corregir debilidades y deficiencias en forma

oportuna, con el objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable. Estos resultados coinciden con los autores internacionales **Benítez (2014)**, **San Martín (2015)** quienes afirman que con la implementación de un sistema de control interno se mejoran los controles de gestión, las operaciones son realizadas de manera correcta siguiendo los lineamientos de la empresa, protección y resguardo de los activos y obtención de información confiable en las áreas establecidas, permite una evaluación continua para el debido mejoramiento institucional, además pronostica fraudes/errores y se fomenta la eficiencia en las operaciones de la empresa y respalda un manual de funciones para cada personal a realizar en sus actividades. Estos resultados tanto a nivel nacional e internacional coinciden con lo establecido por las bases teóricas del control interno **Informe Coso (s/f)** y **Santa (2014)** quienes establecen que el control interno es diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, tales objetivos son eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

- ❖ **Sosa (2015)** y **Ramírez (2014)** coinciden que al no contar con un sistema o control interno se origina deficiencias, errores de omisión y contingencias, se incumple los objetivos generales de control como la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y el cumplimiento de las normas y leyes. Este resultado es similar al autor internacional **Herrera (2015)** quien afirma que afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no hay funciones ni responsabilidades asignadas, afectando al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impide solucionar las problemáticas, ocasionando información

incorrecta. Esta falta de implementación de un sistema de control interno se deba a la teoría expuesto por **Cofin (2018)** quien establece que la implementación genera una inversión económica por parte de la empresa y de tiempo por parte de sus directivos como también de empleados, lo cual ha llegado a ser el limitante que impide principalmente a las pequeñas empresas implementar el control interno.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa *FIBRATER S.R.L.*, el 80% dio respuesta positiva, lo cual refleja que se le está dando importancia al factor humano y al cumplimiento de políticas, normas y leyes. Estos resultados coinciden con los autores Benítez (2014), San Martín (2015) y Vargas & Ramírez (2014); no coinciden San Martín (2015), Sosa (2015) y Herrera (2015) es decir no le están dando importancia al componente más significativo del control interno.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa *FIBRATER S.R.L.*, el 25% dio respuesta positiva y el 75% dio respuesta negativa, lo cual refleja que no se está tomando las suficientes medidas para notificar los riesgos internos y externos. Estos resultados coinciden con los autores San Martín & Sosa (2015); no coinciden Vargas & Ramírez (2014) y Mori & Chistama (2015) es decir no se está valuando los problemas que merezcan una solución.

Respecto al componente actividades de control

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa *FIBRATER S.R.L.*, el 100% dio respuesta positiva, lo cual refleja que hay

mecanismos y acciones que mejoren las actividades que necesiten apoyo y fortalece las que están en buen camino. Estos resultados coinciden Benítez (2014), Vargas & Ramírez (2014), Mori & Chistama (2015); no coinciden San Martín & Sosa (2015) es decir la empresa cuenta con movimientos eficientes de control.

Respecto al componente información y comunicación

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa *FIBRATER S.R.L.*, el 100% dio respuesta positiva, lo cual refleja que se comunica e informa los procedimientos y actividades a realizar en el área entre el personal y la alta dirección. Estos resultados coinciden con los autores San Martín (2015) & Ramírez (2014); no coinciden Sosa (2015) es decir no se comunica cambios a realizar e informa de manera desfavorable.

Respecto al componente supervisión

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa *FIBRATER S.R.L.*, el 100% dio respuesta positiva, lo cual refleja que existe un encargado de supervisar los procesos administrativos y de manera frecuente. Estos resultados coinciden con los autores Silva (2013) & Condo (2013); no coinciden Sosa (2015) es decir no se supervisa las funciones del personal lo cual puede contraer un problema al no cumplimiento de los objetivos.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al componente ambiente de control

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente al logro de los objetivos, concuerdan, ya que en ambos casos cuentan con un manual de funciones y responsabilidades, además se cumplen y respetan los reglamentos y normas establecidas en la empresa.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente al recurso monetario, concuerdan, ya que en ambos casos no se realiza una evaluación precisa de los gastos que se manejan, ya que no cuenta con apoyo documental de los gastos realizados.

Respecto al componente actividades de control

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a mecanismos y equipos, concuerdan, ya que en ambos casos cuentan con implementación de ambos permitiendo de manera eficaz las revisiones y registros, y facilitan las actividades realizadas en el área administrativo.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la relación entre el personal y la alta dirección, concuerdan, ya que en ambos casos hay comunicación uno del otro y cuenta con la confianza de informar alguna eventualidad realizada en el área administrativa.

Respecto al componente supervisión

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la frecuencia de supervisión, no coinciden, ya que respecto al objetivo específico 1 al supervisar los ingresos y la delegación de funciones es regular, mientras que en la empresa FIBRATER S.R.L. la supervisión es de manera frecuente.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Se ha concluido en forma general a través de la bibliografía recogida de los antecedentes que los autores en mención han identificado que los componentes del control interno influye positivamente y que la aplicación de la misma sirve para la eficiente gestión administrativa de las empresas comerciales y su consecuente desarrollo, ya que para establecer el movimiento de los recursos tanto factor humano como activos de las empresas deben ser controlado y custodiado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa FIBRATER S.R.L., se ha evidenciado que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, pero está aplicando correctamente los componentes de control interno, por lo tanto está influenciando de manera positiva en la gestión administrativa de la empresa, se puede observar que los componentes ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión, son aplicados correctamente entre la entidad y el personal, pero que el

componente evaluación de riesgos tiene deficiencias, lo cual se refleja que esta propenso a riesgos dentro como fuera de la empresa.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, los componentes ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión coinciden; el componente evaluación de riesgo no coincide, puesto que los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos.

6.4 Conclusión general


Se concluye que la mayoría de empresas comerciales del Perú y de la empresa en estudio carecen de un sistema de control interno, sin embargo respecto a la empresa en estudio, los componentes del control interno la mayoría están siendo tomados en cuenta, por ende el control interno está influenciando positivamente en la empresa FIBRATER S.R.L., respecto a las empresas en general lo que restringen implementar un sistema de control interno es el alto costo del mismo, esto conlleva a que no se pueda cumplir con los objetivos y metas establecidas; demostrando así un mal uso de los recursos.

Recomendaciones

Después de haber estudiado las variables de investigación hemos podido tener conocimiento como incide un sistema de control interno en cada área de las empresas y la empresa en estudio observarían como el crecimiento de su empresa en el mercado evoluciona y alcanzaría todos sus objetivos propuestos.

VII. Aspecto Complementario

7.1 Referencias Bibliográficas

 **Fabian Terreros Yhasira (2017).** *Teoría de la empresa y su visión*

- contractual en el Derecho Corporativo*. Obtenido de:
<https://www.enfoquederecho.com/2017/05/10/teoria-de-la-empresa-y-su-vision-contractual-en-el-derecho-corporativo-primera-parte/>
- # **Gonzales, Carlos (2015)**. *Evolución de La Teoría de La Empresa*. Obtenido de : <https://es.scribd.com/document/292588805/Evolucion-de-La-Teoria-de-La-Empresa>
 - # **Riquelme, Matias (2017)**. *Empresa Comerciales*. Obtenido de : <https://www.webyempresas.com/que-es-una-empresa-comercial/>
 - # **Chancafe Ucancial, Francisco Segundo (2016)**. *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones*. Obtenido de: http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/700/3/TL_ChancafeUcancialFrancisco.pdf
 - # **Benítez Torres, Carlos (2014)**. *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Obtenido de:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>
 - # **Herrera Lozano, E. (2015)**. Evaluación especial a la gestión administrativa –financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013. Recuperado de:
<http://mail.uteq.edu.ec/bitstream/43000/952/1/T-UTEQ-0122.pdf>
 - # **Pérez Gutiérrez, J. y Lanza González, E.(2014)**: "*Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de: N° 201, 2014. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
 - # **Chacón Hernández, Daniel (2013)**. *Diferencia entre empresas de servicios y comercializadoras*. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/diferencia-entre-empresas-de-servicios-y-comercializadoras-en-sus-estados-financieros/>
 - # **Contraloría General de la República (2019)**. *Sobre la Contraloría General*

de la Republica. Obtenido de: <https://www.contraloria.gov.co/contraloria/las-entidad>

- # **Ramírez, R(2014)** “El sistema de control interno y su aplicación en las Empresas comerciales en el Perú –2014”. Obtenido de: [///C:/Users/USER/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20\(12\).pdf](///C:/Users/USER/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(12).pdf)
- # **Ramon Merchan, Carlos Javier (2017)**. *El Ciclo de Conversión del Efectivo de una Empresa Comercial y el Efecto en su Rentabilidad*. Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10202/1/ECUACE-2017-CA-DE00497.pdf>
- # **Raffino, Maria Estela (2019)**. *Concepto de Gestion*. Obtenido de: <https://concepto.de/gestion/>
- # **González Cristóbal, Merle Irais (2014)**. *Importancia del control interno en las pymes*. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- # **Cofin Habana(2018)**. *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- # **Louzao, Jimena (2015)**. *Introducción a la gestión empresarial concepto de gestión y definición de empresa*. Obtenido de: <file:///C:/Users/casa/Downloads/Clase%201%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%202015.pdf>
- # **Vera Perez, Buenaventura & Lugo Ortiz, Sergio (2016)**. *Matriz de consistencia metodológica*. Obtenido de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/download/318/4703?inline=1>
- # **INTEP (2018)**. *Tipos de investigación*. Recuperado de: https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
- # **Mori Bazán, Alberth & Chistama Putpaña, Jaureman (2015)**. *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto - periodo 2013*. Obtenido de:

http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/632/1/Alberth%20Michelson%20Mori%20Baz%C3%A1n_Jaureman%20Chistama%20Putpa%C3%B1a.pdf

- ✚ **Serra Carrion, Paola Andrea & Señalin Morales, Luis Octavio (2017).** *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador).* Obtenido de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- ✚ **Ramón Ruffner, Jeri (2004).** *El control interno en las empresas privadas.* Obtenido de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- ✚ **Santa Cruz Marin, Marinelly (2014).** *Control interno según Coso.* Obtenido de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/799/775
- ✚ **San Martín Toscano, Diana (2015).** *El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos alimennovasa s.a. en el segundo semestre del año 2013.* Obtenido de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16961/1/T2879i.pdf>
- ✚ **Calero Mora, Janeth del Pilar (2017).** *Tesis de Gestion Calidd Huaral.* Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>
- ✚ **Sosa Pérez, Lesly (2015).** *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.* Obtenido de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>
- ✚ **Vargas Paredes, Diana & Ramírez Muñoz, Roberto (2014).** *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L.* Obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf

Anexos

- ❖ Matriz de consistencia:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales nacionales: Caso de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.	¿Las mejoras del control interno inciden en la gestión administrativa de las empresas comerciales nacionales: Caso de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018?	Identificar e incorporar las mejoras del control interno para la gestión administrativa de las empresas comerciales nacionales: Caso de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.	<p>Identificar las mejoras del control interno para la gestión administrativa de las empresas nacionales. Caso de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.</p> <p>Describir como incide las mejoras del control interno en la gestión administrativa de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018 S.R.L.</p> <p>Determinar el impacto de la mejora del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas nacionales y de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote, 2018.</p>	No aplicó

❖ Modelo de fichas bibliográficas:

San Martín (2015). El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2013

RESUMEN

La metodología empleada fue a través de investigación observacional, prospectiva y analítico, utilizando como instrumento un cuestionario aplicado a 35 personas que conforman el área administrativa de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: se identificó leves políticas y procedimientos de control interno lo cual afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no existen funciones y responsabilidades asignadas, no se ha evaluado los procesos administrativos, lo cual afecta al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impidiendo determinar soluciones a las problemáticas, ocasionando información apresuradas e incorrectas implicando toda la gestión institucional.

Mori & Chistama (2015) La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto - periodo 2013.

RESUMEN

La metodología empleada por los autores fue de tipo básica y descriptiva, el diseño fue no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario aplicado a todo el personal de la empresa. Cuyos resultados fueron: que aplicando la auditoria interna se puede concebir su efectividad, proporciona mecanismos de control y constituye una línea de acción preparada para promover cambios favorables, permite verificar secuencialmente las diferentes cuentas y operaciones que conlleve a considerar registros inoperantes que deben ser tomados en cuenta para mejorar las acciones, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.

Vargas & Ramírez (2014) El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L
<p>Resumen del contenido:</p> <p>La metodología empleada fue de diseño no experimental, las técnicas de entrevistas y encuestas, el instrumento guías de entrevistas y cuestionario aplicado a 20 miembros de la empresa. Cuyos principales resultados fueron: que implementado el sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen 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, la evaluación del sistema de control interno en forma periódica permitió corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.</p>

❖ **Cronograma:**

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Elaboración de proyecto de tesis	22/09/2019	13/10/2019
Recolección de información determinando los resultados.	20/10/2019	03/11/2019
Elaboración del borrador del informe de tesis	07/11/2019	24/11/2019
Preparación del informe de tesis y pre-banca	08/12/2019	15/12/2019

❖ **Presupuesto:**

a) **Bienes:**

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL

Papel bond 80 gr	1	1/4 Millar	6.00	6.00
Resaltador	2	Unidad	3.00	6.00
Dispositivo USB	1	Unidad	40.00	40.00
TOTAL				52.00

b) Servicios:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	160	Unidad	0.40	64.00
Fotocopiado	45	Unidad	0.10	4.5
Empastado	6	Unidad	3.00	18.00
Internet	100	Horas	1.50	150.00
Movilidad	20	Unidad	6.00	120.00
Asesoría	3	Unidad	100.00	300
TOTAL				656.50

c) Resumen de presupuesto:

RUBRO	IMPORTE
Bienes	52.00
Servicios	656.50
Total S/.	708.50

❖ Cuestionario:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Rubro y propósito de la empresa.

.....
.....

1.2 Profesión del encargado de almacén.

.....

1.3 Sexo

.....

II. AMBIENTE DE CONTROL

2.1 ¿Existe un sistema de control interno en la organización?

SI NO

2.2 ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?

SI NO

2.3 ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?

SI NO

2.4 ¿Existe un compromiso profesional y de valores éticos para la empresa?

SI NO

2.5 ¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa?

SI NO

III. EVALUACIÓN DE RIESGOS

3.1 ¿Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento administrativo que impida el cumplimiento de los objetivos?

SI NO

3.2 ¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las actividades del área?

SI NO

3.3 ¿Considera usted que los gastos en que incurren la empresa son manejados apropiadamente?

SI NO

3.4 ¿Tiene reuniones frecuentes de trabajo con su personal?

SI NO

IV. ACTIVIDADES DE CONTROL

4.1 ¿En la empresa se realizan actividades como constataciones físicas de los activos?

SI NO

4.2 ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas y registradas?

SI NO

4.3 ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área correspondiente?

SI NO

4.4 ¿El área de administración cuenta con implementación de equipos y mecanismo que faciliten las operaciones?

SI NO

V. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1 ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?

SI NO

5.2 ¿Existe comunicación entre el personal encargado del área y la alta dirección?

SI NO

5.3 ¿La información que recibe es analizada por un comité que permite en su gestión tomar decisiones?

SI NO

5.4 ¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?

SI NO

I. SUPERVISIÓN

6.1 ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la ferretería?

SI NO

6.2 ¿Se realizan supervisiones de los procesos administrativos?

SI NO

6.3 ¿La supervisión es frecuente?

SI NO