



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN  
AUDITORÍA**

**COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL  
INTERNO DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “DINOGAS  
ESTACIONES” S.A.C., - CHIMBOTE Y MEJORA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**GONZALES FLORES DIANA YURISEL.**

**ORCID: 0000-0001-8880-6057**

**ASESOR:**

**BERMUDEZ GARCÍA ORLANDO**

**ORCID: 0000-0002-8106-238X**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **I. TÍTULO DE LA TESIS**

COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., - CHIMBOTE Y MEJORA, 2019.

## **II. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Gonzales Flores, Diana Yurisel

ORCID: 0000-0001-8880-6057

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Postgrado, Chimbote, Perú.

### **ASESOR**

Bermúdez García, Orlando

ORCID: 0000-0002-8106-238X

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

### **JURADO**

Espejo Chacón Luis

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo Mirian

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz Gonzalez Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

### **III. HOJA DE FIRMAS DE JURADO Y ASESOR**

#### **JURADO**

Dr. Espejo Chacón Luis

Presidente

Dra. Rodríguez Vigo Mirian

Miembro

Mgtr. Ortiz González Luis

Miembro

#### **ASESOR**

Mgtr. Bermúdez García, Orlando

#### IV. AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la bendición y fuerzas necesarias para culminar satisfactoriamente mi estudio de investigación.

A mi asesor, Dr. Orlando Bermúdez García, por ser mi guía durante el periodo de estudio de investigación.

A mis padres, por ser aquellas personas que me brindaron educación, valores y apoyo para salir adelante durante este periodo de estudio.

## DEDICATORIA

A Dios por darme la inteligencia y sabiduría, permitiéndome lograr mis objetivos, por darme la oportunidad de fortalecerme e iluminar mi camino, demostrando mis conocimientos durante este periodo de investigación.

A mi asesor de estudio, Dr. Orlando Bermúdez García, por ser aquella persona que me brindó su apoyo durante el estudio de investigación, y por ser mi guía diaria, enseñándome paso a paso el desarrollo de la investigación.

A mis padres, por darme su apoyo en poder realizar mis estudios, su comprensión y por las fuerzas que me daban día a día para lograr satisfactoriamente el estudio de investigación.

## V. RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019. La investigación fue bibliográfica-documental y de caso, se utilizaron fichas bibliográficas y cuestionario al gerente; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** Según Ángeles, Ruiz, Giribaldi, Beltrán y Aniceto, si cuentan con un sistema de control interno debidamente implementado y organizado; mientras que Caururo, Lazarte, Alva y Gabriel, no cuentan con un sistema de control interno. Jiménez, Ruiz, si dispone de un MOF; Beltrán y Aniceto no cuentan con un MOF. **Respecto al objetivo específico 2:** La empresa no tiene un sistema de control interno, no cuenta con un equipo de auditoría interna, no cuenta con MOF, no considera riesgos internos y externos, no difunden lineamientos, políticas para la administración de riesgos y no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, por lo que tienen la oportunidad de implementar un sistema de control interno. **Respecto al objetivo específico 3:** Se implementó un sistema de control interno, seleccionando al personal idóneo, se identificó a tiempo los riesgos internos y externos, difundiendo lineamiento y políticas de administración de riesgos, se efectúa periódicamente evaluaciones. **Respecto al objetivo específico 4:** Cuenta con un buen equipo de control interno, evita riesgos, difunde lineamientos y políticas para erradicar diferentes riesgos, evaluación periódica de la proyección de planes y metas a futuro.

Palabras claves: control interno y micro y pequeñas empresas

## VI. ABSTRACT

The research work had the general objective: Identify the opportunities for internal control comparatively between the micro companies in the Peruvian commerce sector and in the company "DINOGAS ESTACIONES" SAC, Chimbote, 2019. The research was bibliographic-documentary and case, it was They used bibliographic files and a manager questionnaire; finding the following results: Regarding specific objective 1: According to Ángeles, Ruiz, Giribaldi, Beltrán and Aniceto, if they have an internal control system duly implemented and organized; while Caururo, Lazarte, Alva and Gabriel do not have an internal control system. Jiménez, Ruiz, if you have an MOF; Beltrán and Aniceto do not have an MOF. Regarding specific objective 2: The company does not have an internal control system, does not have an internal audit team, does not have an MOF, does not consider internal and external risks, does not disseminate guidelines, risk management policies and does not periodically carry out evaluations to propose plans and improvements, so they have the opportunity to implement an internal control system. Regarding specific objective 3: An internal control system was implemented, selecting the suitable personnel, internal and external risks were identified in time, spreading guidelines and risk management policies, and evaluations are carried out periodically. Regarding specific objective 4: It has a good internal control team, avoids risks, disseminates guidelines and policies to eradicate different risks, periodic evaluation of the projection of future plans and goals.

Keywords: internal control and micro and small companies



## VII. RESUMO

O trabalho de pesquisa teve como objetivo geral: identificar comparativamente as oportunidades de controle interno entre as microempresas do setor de comércio peruano e na empresa "DINOGAS ESTACIONES" SAC, Chimbote, 2019. A pesquisa foi bibliográfica-documental e de caso. Eles usaram arquivos bibliográficos e um questionário do gerente; encontrando os seguintes resultados: Em relação ao objetivo específico 1: Segundo Ángeles, Ruiz, Giribaldi, Beltrán e Aniceto, se possuem um sistema de controle interno devidamente implementado e organizado; enquanto Caururo, Lazarte, Alva e Gabriel não possuem um sistema de controle interno. Jiménez, Ruiz, se você tiver um MOF; Beltrán e Aniceto não têm um MOF. Em relação ao objetivo específico 2: A empresa não possui um sistema de controle interno, não possui uma equipe de auditoria interna, não possui um MOF, não considera riscos internos e externos, não divulga diretrizes, políticas de gerenciamento de riscos e não realiza avaliações periódicas para propor planos e melhorias, para que eles tenham a oportunidade de implementar um sistema de controle interno. Com relação ao objetivo específico 3: Foi implementado um sistema de controle interno, selecionando o pessoal adequado, os riscos internos e externos foram identificados com o tempo, divulgando diretrizes e políticas de gerenciamento de riscos, e avaliações são realizadas periodicamente. Quanto ao objetivo específico 4: possui uma boa equipe de controle interno, evita riscos, divulga diretrizes e políticas para erradicar diferentes riscos, avaliação periódica da projeção de planos e metas futuras.

Palavras-chave: controle interno e micro e pequenas empresas.

## VIII. CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	02
2. Equipo de trabajo.....	03
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	04
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	05
5. Resumen.....	07
6. Abstract.....	08
7. Resumen.....	09
8. Contenido.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Problematización e importancia.....	15
1.2. Objeto de estudio.....	18
1.3. Pregunta orientadora.....	18
1.4. Objetivos de estudio.....	18
1.5. Justificación y relevancia del estudio.....	19
II. REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Referencial conceptual.....	49
2.3. Referencial teórico.....	54

2.4. Hipótesis.....	58
III. METODOLOGÍA.....	59
3.1. Tipo de investigación.....	59
3.2. Método de investigación.....	59
3.3. Sujetos de la investigación.....	59
3.4. Escenario de estudio.....	59
3.5. Procedimientos de Recolección de datos cualitativos.....	59
- Técnica de recolección de datos.	
- Procesamiento de datos.	
3.6. Consideraciones éticas y de rigor científico.....	60
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	61
4.1. Presentación de Resultados.....	61
4.2. Análisis y discusión de resultados.....	97
V. CONSIDERACIONES FINALES	
Referencias bibliográficas.....	103
Anexos.....	112

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Comparativo de problemáticas del control interno de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., - Chimbote y mejora, 2019; tiene como finalidad identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro y/o pequeñas empresas nacionales y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C. - Chimbote, 2019.

Control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos: (1) Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas. (2) Uso económico y eficiente de los recursos. (3) Salvaguardia de los activos. (4) Confiabilidad e integridad de la información. (5) Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones. (Mantilla, 2016)

Finalmente el trabajo de investigación contiene el planeamiento de la investigación en la que se describirá la caracterización del problema, se dará a conocer el enunciado del problema, así como los objetivos generales, específicos y la justificación; los antecedentes a nivel internacional, nacional, regional y local; las bases teóricas del control interno y empresas del sector comercio; el marco conceptual; la metodología; los resultados; análisis de resultados; conclusiones; referencias bibliográficas y anexos (se detallará la matriz de consistencia, el cronograma de actividades, modelo fichas bibliográficas y cuestionario)

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permite desarrollarnos profundamente como personas y profesionales, dando mayor conocimiento e información con respecto al control interno de las Mypes en el Perú,

facilitándonos obtener el grado de Magister. Favorecerá a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, abriendo una línea de investigación, ampliando el tema control interno, obteniendo mayores trabajos de investiga en custodia para su Biblioteca física y virtual, garantizando el cumplimiento de los objetivos universitarios hacia los tesis de postgrado. Finalmente, el trabajo de investigación se justifica para las variedades empresas de Grifo, corrigiendo aquellas debilidades y/o amenazas internas. Se utilizará una metodología descriptiva – bibliográfico – documental y de caso, se utilizará una herramienta como la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista; y como instrumento el cuestionario.

De acuerdo a los antecedentes encontrados: Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017), si cuentan con un sistema de control interno debidamente implementado y organizado; mientras que Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017), no cuentan con un sistema de control interno. Mientras que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, esto coincide con Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017) y contrasta con Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017). La empresa comparativa si cuenta con un sistema de control interno, esto coincide con Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017) y contrasta con Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017).

Por otro lado, Aquino (2017) y Beltrán (2017) no cuenta con un Manual de Organización y Funciones. Mientras que la empresa en estudio y la empresa comparativa si cuenta con un MOF, esto contrasta con Aquino (2017) y Beltrán (2017).

Asimismo, Ávalos (2019), Beltrán (2018), Aquino (2017) y Beltrán (2017) menciona que no ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Esto coincide con la empresa en estudio ya que no difunde lineamientos y políticas, mientras que contrasta con la empresa comparativa.

Asimismo, Ávalos (2019) realiza supervisión con respecto al desempeño del personal; mientras que Beltrán (2017) no cuentan con una supervisión y monitoreo al desempeño del personal. Mientras que la empresa en estudio y la empresa comparativa si realiza supervisiones sobre el desempeño del personal, esto coincide con Ávalos (2019) y contrasta con Beltrán (2017).

La empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno; no cuenta con un equipo de auditoría interna, le falta contratar con un grupo de personas que estén capacitadas; no cuenta con un MOF adecuado para el buen desempeño de los trabajadores; a su vez no toman en cuenta los riesgos internos y externos de la empresa; esto conlleva también a que la empresa no tenga el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se puedan presentar dentro de ella; no difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos; finalmente la empresa no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, así como no realizan de manera periódica la rotación del personal para evitar actos de colusión en perjuicio a la entidad, por lo que tienen la oportunidad de implementar un sistema de control interno.

La mejora de la empresa en estudio se manifiesta al implementar un sistema de control interno, seleccionando al personal idóneo en el área de control interno, implementar un MOF adecuado y organizado, contando con todas las capacidades de identificar riesgos que perjudique a la empresa, realizando reuniones con el personal proponiendo ideas de mejoras; se tomará el interés de buscar una

solución inmediata, difundiendo así los lineamientos y políticas de cómo se debe administrar y erradicar los riesgos en la empresa en estudio; por otro lado la empresa debe efectuar periódicamente evaluaciones.

En los resultados obtenidos, las empresas en estudio tomarán un cambio después de aplicar la mejora, los componentes de control interno serán debidamente ejecutados, por ejemplo, cuenta con un sistema de control interno, se utilizó el modelo COSO y otros documentos que le permitió llevar una mejor organización de control; cuenta con un buen quipo de auditoría que puedan encontrar riesgos, deficiencias y buscando soluciones para una mejor organización, cuenta con un MOF adecuado y organizado; toma en cuenta los riesgos y buscó soluciones de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa en un tiempo determinado; tiene interés en solucionar las situaciones de riesgos, se promovió mucho la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones teniendo como objetivo seguir disminuyendo los riesgos; cuenta con un personal que difunda los lineamientos y políticas para la administración de riesgos, así evita futuros problemas que le perjudicaría más a la empresa; ejecuta autoevaluaciones mensualmente sobre los planes de mejora, evitando errores en el transcurso del tiempo; obtiene conocimiento de la problemática de cada personal mensualmente.

### **1.1. Problematización e importancia**

El control interno tiene procedimientos que deben existir y actuar correctamente.

El factor humano es el más importante de un sistema de control interno, ya que los procedimientos, las tareas, las decisiones, etc. se ejecutan normalmente por seres humanos, que además de la experiencia y conocimientos específicos

requieren del tratamiento y de las condiciones ambientales y materiales necesarias para ejecutar su trabajo con la eficiencia requerida.

La responsabilidad de la administración y directivos de las empresas, están bien definidas. La revisión de la eficiencia del sistema de control interno constituye una parte esencial de estas responsabilidades, este segmento constituyen los máximos responsables por el diseño, la introducción, operación y supervisión del sistema de control interno y de ofrecer al órgano colegiado de dirección la seguridad de que estas tareas se están realizando razonablemente. Bajo ningún argumento esta responsabilidad se debe delegar a los dispositivos de Auditoría de las empresas.

Los directivos miembros del Consejo de administración de una empresa normalmente delegan en profesionales y especialistas con conocimientos la tarea del diseño, operación y supervisión del sistema de control interno, pero estos directivos no pueden delegar las responsabilidades que se les confiere con respecto al control interno. **(Rodríguez, 2016)**

En Europa, El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: (1) Eficacia y eficiencia de las operaciones. (2) Fiabilidad de la información financiera. (3) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Las empresas son la caracterización más elocuente del tejido económico de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Es por ello que deben establecer un control interno que les permita el progreso económico esperado,



poder mantenerse en el mercado, y contribuir así a la economía del país. Por tanto, el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro. **(Quinaluisa et al., 2017)**

Dando un concepto más amplio de control interno, dado que comprenden políticas, estructuras, plan de organización, procedimientos y conjunto de métodos.

En el Perú, para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son fundamentales dentro de la estructura organizativa. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones. En la misma línea, puede reducir su credibilidad ante los accionistas, las autoridades reguladoras y el público. **(Frías, 2016)**

Actualmente se ve reflejado un crecimiento económico gracias a las PYMES y MYPES pero existe una deficiencia en cuanto al Control Interno de estas, debido a que la gran parte de empresas son direccionadas por familiares, no cuentan con gente profesional, el dueño de la empresa no toma en cuenta las mejores que pueda llevar si se hace un buen manejo de control interno.

El modelo de Control Interno predominante y ampliamente aceptado a nivel internacional es el enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). Sin embargo, la

calidad de su implementación dependerá del grado de desarrollo organizacional alcanzado por las entidades, así como por los mecanismos de verificación o autoevaluación de los que disponga la entidad. Es decir que entidades con un desarrollo organizacional avanzado, poseerán mecanismos de retroalimentación que les permita verificar el grado de implementación de su Control Interno así como el resto de sus sistemas funcionales o administrativos; por el contrario, entidades con un desarrollo organizacional insuficiente, no dispondrán de mecanismos para verificar su avance, lo cual dificultará también el control gubernamental. **(Khoury, 2014)**

En Chimbote, donde se desarrolló la investigación, la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., se encuentra dentro del sector comercio dedicada a la venta de combustible y gasolinas, se identificó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, que les permita dar cumplimiento a las normas aplicables, ni identificar riesgos internos y externos perjudicando el cumplimiento de los objetivos y metas. Asimismo, la empresa debe mejorar el Manual de Organización y Funciones ya que el personal desconoce sus funciones específicas para dar el cumplimiento las actividades obteniendo un buen desarrollo empresarial.

## **1.2. Objeto de estudio**

La empresa “DINOGAS ESTACIONES S.A.C.” que será comparado con la empresa Estación de Servicios Señor de la Soledad S.R.L.

## **1.3. Pregunta orientadora**

¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019?

#### **1.4. Objetivos del estudio**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

1. Identificar el control interno de las micro empresas del sector comercio del Perú y su mejora.
2. Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019.
3. Aplicar las mejoras en control interno de la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., 2019.
4. Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C.

#### **1.5. Justificación y relevancia del estudio**

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permite desarrollarnos profundamente como personas y profesionales, dando mayor conocimiento e información con respecto al control interno de las Mypes en el Perú, facilitándonos obtener el grado de Magister.

Los beneficios del control interno nos facilitan a la elaboración de planes, objetivos, metas y políticas que contribuyan a mejorar las debilidades que existen en la empresa DINO GÁS ESTACIONES S.A.C.”, favoreciendo al manejo interno y a la supervisión de políticas internas establecidas en la empresa.

Socialmente, dará un aporte a los futuros tesis en maestría mención auditoría, a la adquisición de información de control interno, sirviéndole como antecedentes, prototipo y guía durante la elaboración de sus trabajos de investigación.

Favorecerá a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, abriendo una línea de investigación, ampliando el tema control interno, obteniendo mayores trabajos de investigación en custodia para su biblioteca física y virtual, garantizando el cumplimiento de los objetivos universitarios hacia los tesis de postgrado.

Permitirá llenar el vacío de conocimientos a las empresas en estudio, dándoles a conocer la importancia de contar con un Control Interno facilitando mejorar una gestión organizacional.

Finalmente el trabajo de investigación se justifica para las variedades empresas de Grifo, corrigiendo aquellas debilidades y/o amenazas internas, marcando la diferencia con otras empresas que aún no cuentan con un control interno desarrollado y amplificado.

## II. REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 2.1. Antecedentes:

#### 2.1.1. Internacionales

En este trabajo de investigación se entiende que los antecedentes internacionales es un trabajo de investigación realizado por un investigador de cualquier país, sin incluir Perú, relacionado con la variable y unidades de análisis de muestra investigación.

**Arceda (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Definición de un Modelo de Oficinas de Gerencia de Proyectos en Empresas Pertenecientes al sector de Grifería en Colombia”. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. Cuya metodología de investigación fue: cualitativo, fenomenológico, naturalista, humanista o etnográfico. Llegó a las siguientes conclusiones: No existe control de inventario en Kardex y Master Kardex, no tiene visibilidad de los objetivos y metas, no se realizan inventarios selectivos periódicamente, no cuenta con un Manual de Control Interno ya que trata de evitar desviaciones de la entidad, falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.

**Bautista (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”. Cuyo objetivo general fue: Definir un modelo para PMOs en empresas pertenecientes al sector de Grifería en Colombia. Cuya metodología de investigación fue: cuantitativo. Llegó a las

siguientes conclusiones: Se evidencio la escasez en el uso de herramientas de GP y la necesidad de un modelo de PMO capaz de gestionar de una mejor forma todas las iniciativas que anualmente surgen en estas organizaciones, tienen fuertes falencias en temas de planificación y seguimiento de riesgos, gestión de comunicaciones, calidad de los entregables y gestión del alcance principalmente.

**Espinal (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Optimización de las Actividades de Control en Pymes Hoteleras de la ciudad de el alto” Cuyo objetivo general fue: Diseñar actividades de control que mitiguen los riesgos relacionados con la eficiencia del control interno en PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto. Cuya metodología de investigación fue: cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones: los resultados muestran la inexistencia de actividades de control relacionadas con el registro y control de los stocks de insumos y materiales de limpieza e higiene de habitaciones, ausencia de toma de los inventarios de estos insumos e inexistencia de un bincard de ropa de cama, las actividades de control aplicadas actualmente por PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto generan riesgos asociados cuya materialización afectan los objetivos del Control Interno de la organización.

**Valencia (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoria al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles”. Cuyo objetivo general fue: Establecer actividades de control que permitan detectar desviaciones: errores y/o fraudes que puedan ocurrir. Cuya metodología fue: cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones: la ejecución empírica de los procesos por parte

de la comercializadora, sin que exista una normalización, control y formalidad en el cumplimiento de las actividades, de la delegación de autoridad y de la gestión de riesgos, lo que implica falta de control, medición y mejoramiento continuo inclusive en la gestión de calidad del servicio prestado, la comercializadora con su implementación cuenta con información adecuada que le permite mantener una evaluación continua a sus procesos lo que desarrolla un mejoramiento continuo encaminado a garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Salas y Mejía (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Auditoría de control interno al rubro de inventario y propuesta de elaboración de manual de control para la empresa Ecuagreenprodex S.A.”. Cuyo objetivo general fue: Analizar e identificar las falencias del control interno mediante la realización de una auditoría de inventarios con el fin emitir un informe donde se propondrá recomendaciones que serán el principal soporte para la elaboración de un manual de control interno. Llegó a las siguientes conclusiones: El desconocimiento de los procesos y políticas de la administración de inventarios provocó que existan falencias en el control interno, las mismas que fueron determinadas en el desarrollo de la auditoría. Se detectaron posibles riesgos que presenta la compañía ECUAGREENPRODEX S.A. debido a su deficiencia en controles, permitiéndole a la gerencia tomar en cuenta las recomendaciones planteadas como medidas correctivas. El inventario que maneja la empresa es de vital importancia para su operación como exportador de banano debido a que los materiales entregados a los productores son esenciales

para conservar la calidad del banano y que éste pueda llegar a su destino en buen estado.

**Salinas (2016)** en su trabajo de investigación denominado “Implementación de un Sistema de Control Interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja”. Cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control interno para la estación de servicios “LA ARGELIA” de la ciudad de Loja. Cuya metodología de investigación fue: método científico, deductivo, inductivo, descriptivo, analítico, sintético, estadístico. Llegó a los siguientes resultados: Del total de clientes encuestados el 80% piensa que la estación de servicios “La Argelia” se encuentra ubicada en un lugar estratégico y les permite abastecer a los vehículos de combustible. De acuerdo a las encuestas realizadas la mayoría de las personas con un 44% opinan que el servicio prestado por la gasolinera es de calidad buena lo que nos da a conocer que la empresa puede mejorar la calidad de su servicio y llegar a la excelencia. El 56% del total de las personas encuestadas que es la mayoría aseguran que el ambiente donde la estación de servicios labora, es un ambiente confiable, esto ayuda mucho ya que se cuenta con el agrado de los clientes, que es la razón de ser de la empresa.

**Solís (2015)** en su trabajo de investigación denominado “El control interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos Corhol S.A.”. Cuyo objetivo general fue: Analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias en la Disminución de la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A. Cuya metodología de investigación fue: la



investigación tendrá un enfoque cualitativo ya que se analizarán cualidades empresariales como el control interno y la rentabilidad procurando calificar a las mismas por cuanto su propósito principal consiste en analizar la problemática tal y como la perciben los actores involucrados en su contexto mediante la utilización de instrumentos cualitativos y cuantitativos de medición y técnicas de análisis estadístico como el Chi Cuadrado (enfoque cuantitativo). Llegó a las siguientes conclusiones: El control interno realizado en la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. aunque es continuo no es de calidad, ya que existen llamados de atención por el órgano de control por no dar un servicio adecuado, debido a falencias o equivocaciones de los despachadores. Los trabajadores, en especial el personal operativo (los Despachadores) no tienen una formación como vendedores y en atención al cliente lo que genera constantemente fallas en el momento que se realiza la comercialización de combustible esto se convierte en pérdidas económicas para la empresa. La distribuidora de hidrocarburos corhol no dispone de un manual de control interno para aplicar y determinar los tiempos y actividades como responsabilidades para un debido control de los procesos de comercialización.

### **2.1.2. Nacionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos de la Región Ancash, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Aquino (2017)** en su trabajo de investigación denominado “La influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C.”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir el sistema de gestión de calidad y su influencia en el control interno de la Sociedad de Auditoria VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. LIMA, 2017. Cuya metodología fue: descriptivo y con enfoque cualitativo, el método de investigación aplicado fue la revisión bibliográfica y documental. Llegó a las siguientes conclusiones: no cuenta con un sistema de control interno, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no identifica riesgos internos y externos, no muestra interés en solucionar situaciones de riesgos, no difunde lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no existe comunicación entre empleador y empleados, no existe comunicación entre sus trabajadores, no realiza evaluaciones para proponer planes de mejora, no implementa recomendaciones.

**Beltrán (2017)** en su trabajo de investigación denominado “Evaluación del control interno y su influencia en la Gestión Administrativa del Grifo inversiones Santa Rosa E.I.R.L., Chimbote 2017. Cuyo objetivo general fue: Conocer y evaluar los principales problemas de la empresa Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. a través de ciertos criterios obtenidos mediante la investigación. Cuya metodología fue: cuantitativa. Llegó a las siguientes conclusiones: cuenta con un control interno empírico basado sólo en la experiencia, el cual no es formal, por ello se evaluó los problemas causados por contar con un Control Interno deficiente en el área Administrativa, siendo uno de los principales problemas la inexistencia de documentos de gestión tales como

el MOF (Manual de Organizaciones y Funciones), ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) y el MAPRO (Manual de Procedimientos), también que no se han difundido lineamientos y políticas para la administración de los Riesgos ya que tampoco cuenta con un área o una persona encargada de identificar aquellos riesgos que afecten el logro de los objetivos.

**Bernal (2019)** en su trabajo de investigación denominado “Metodología DMAIC y productividad del proceso de Distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018” Cuyo objetivo general fue: Determinar si el aplicar la metodología DMAIC incrementa la productividad del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018. Cuya metodología fue: La investigación realizada en la presente tesis es de tipo aplicada porque tiene como finalidad la solución de problemas prácticos de la realidad de la empresa de distribución de combustible PECSA propiedad del señor Elvis Ñato, su diseño casi experimental, longitudinal de modelo pre y post test, para determinar estadísticamente la influencia de una variable en otra, en el caso específico, de la aplicación de la metodología DMAIC. Llegó a las siguientes conclusiones: la demostración de la hipótesis general, concluyéndose que el aplicar la metodología DMAIC incrementa la productividad del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018. El aplicar la metodología DMAIC incrementa la eficiencia del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018. El aplicar la metodología DMAIC incrementa la eficacia del proceso

de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año.

**Larrea (2017)** en su trabajo de investigación denominado “El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa del área de Contabilidad en el Perú: caso institución OFIAPADM- DIRANDRO PNP. Lima, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del control interno en gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú: Caso Institución OFIAPADM – DIRANDRO PNP. Lima, 2016. Cuya metodología fue: El método de investigación aplicado fue la revisión bibliográfica y documental. Llegó a las siguientes conclusiones: se encuentra en proceso de implementación el sistema de Control Interno en la gestión administrativa del área contable, los componentes del Control Interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una implementación formal del sistema que asegure el buen uso de los recursos de OFIAPADM – DIRANDRO PNP.

**Maita (2018)** en su trabajo de investigación denominado “Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú”. Cuyo objetivo general fue: Determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Cuya metodología: tipo explicativo porque van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos y correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de

asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Llegó a las siguientes conclusiones: La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Esto debido a la relación entre el Ambiente de Control, la Evaluación de Riesgos, La Actividades de Control Gerencial, Las Actividades de Prevención y monitoreo, el Sistemas de Información y Comunicación, el Seguimiento de resultados y los Compromisos de Mejoramiento.

**Samaniego (2014).** En su trabajo de investigación denominado “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología fue: el tipo de investigación el presente estudio reúne las características necesarias para ser denominado en esta modalidad como investigación aplicada y explicativa. Llegó a las siguientes conclusiones: El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es

necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

**Vilca (2017)** en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno en la Gestión de Almacén de la empresa comercial “Cervecerías Peruanas Backus s.a. a.- cañete 2016” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en la gestión de almacén de la Empresa comercial “Cervecerías Peruana Backus” S.A.A. en la provincia de Cañete, 2016. Cuya metodología fue: El alcance del estudio fue descriptivo, con un enfoque cualitativo, no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: se demuestra que se tiene implementado el sistema de Control Interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución obedezcan a un modelo de gestión basado en políticas corporativas.

**Leguia (2018)** en su trabajo de investigación denominado “Control Interno de Inventarios de Combustible GLP en la empresa Gasolineras S.A.C del distrito de San Luis, Lima - Perú en el año 2017”. Cuyo objetivo general fue: Evaluar el control interno de inventarios de combustibles GLP en la rentabilidad económica en que realiza la empresa GASOLINERAS S.A.C. en el 2017. Llegó a las siguientes conclusiones: La empresa no tiene la adecuada organización del control interno porque tiene muchas deficiencias en un control sistemático del stock de los inventarios del GLP, generando así una disminución de sus ingresos por la falta de compromiso e integridad con el personal operacional ya que no cuentan con una evaluación de su desempeño, al no entablarles objetivos, ni metas. La

empresa cuenta con un sistema contable que le permite un adecuado registro contable de sus operaciones obteniendo el manejo adecuado con respecto a sus compras, pero como no cuenta con un tercer indicador del control del stock, no existe certeza de que todo lo que se haya vendido sea producto de la compra, ya que el GLP por su volatilidad genera un incremento del stock y así sucesivamente de las ventas, no existe comunicación permanente con los operarios con respecto a información de carácter urgente. Por lo cual existe deficiencia en la evaluación del desempeño de cada personal que labore dentro de la estación de servicio.

**Lalupu (2018)** en su trabajo de investigación denominado “Los mecanismos de Control Interno en el área de almacén de combustibles de las estaciones de servicios en el Perú”. Cuyo objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno en el área de almacén de combustibles de las estaciones de servicios en el Perú y de la Estación de Servicios San José SAC Piura, 2017. Cuya metodología de investigación fue: diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: La empresa ESTACION DE SERVICIOS SAN JOSE SAC, en estudio, cuya actividad comercial es la comercialización de productos derivados de los Hidrocarburos, se encuentra debidamente formalizada, con RUC activo. Cuenta con la autorización y regulación de OSINERGMIN para la comercialización de combustible, hidrocarburos y derivados, Cuenta con procedimientos de control interno operativos y de seguridad para el almacenamiento de los combustibles, en tanques subterráneos adecuadamente instalados con un sistema de monitoreo para detectar a tiempo cualquier tipo de fuga, para

que pueda ser corregida rápidamente sin mayores inconvenientes, La descarga del combustible exige la máxima atención y responsabilidad del operador y encargado del almacén, por lo tanto, se encuentra presente en todo momento, dirigiendo, controlando y/o supervisando el proceso de la descarga, El pedido de combustible (compra) se realizan bajo estricto control de órdenes de compra, autorizado por gerencia, y sustentado con los reportes de los niveles mínimos de combustibles, Los criterios establecidos para el reabastecimiento se controlan a través de los márgenes de seguridad establecidos que informan antes de agotarse el stock para no quedar desabastecido y perjudicar las ventas, La comercialización del combustible (venta) se realiza de manera directa al tanque de combustible de los vehículos con motor apagado y el contómetro del surtidor en cero. OSINERGMIN prohíbe la venta de combustible en recipientes o llenado en balones. Cada surtidor emite reporte con las características de la cantidad despachada y la computadora emite el comprobante de pago correspondiente, El control del combustible es permanente y diario, a través de la medida por varillaje (varilla graduada) en tanque y las pruebas de “Serafin” (certificación de los medidores de los surtidores o dispensadores del combustible para venta al público), que brindan información útil para realizar los inventarios físicos de combustibles y cuadrar con los reportes del varillaje o Serafin, Los reportes de los surtidores de combustible, arrojan por cada venta, información secuencial de la fecha, hora, cantidad, identificación del producto, reduciendo el riesgo de alterar las cantidades o realizar fraude, La toma de inventarios físicos es realizada por el área administrativa, con la presencia del jefe de



almacén. Se verifica la información de los surtidores (reportes) y se contrasta con las pruebas de varillaje en tanque. Existen márgenes de diferencia mínimos permitidos debido a la volatilidad del combustible, esta información es considerada como merma, y ajustada contablemente, El inventario de combustibles se encuentra valorizado contablemente, el almacén no cuenta con recursos de alta tecnología, su sistema es computarizado, son los surtidores quienes reportan la información exacta para los cuadros diarios, al corte para relevo del personal, El método de valuación de inventarios del combustible, corresponde al Promedio ponderado, aplicando el costo promedio de mercado para el valor de los inventarios disponibles y los que va adquiriendo. Este método se utiliza por la constante variación de precios.

**Guerra (2015)** en su proyecto de investigación denominado “El control interno y su incidencia en la Gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura”. Cuyo objetivo general fue: Analizar se las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Cuya metodología de investigación fue: de tipo básica y el nivel de investigación es analítico; el diseño de investigación fue no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: Las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad, No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención.,

Desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo, La mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

**Ávila y Monsalve (2017)** en su proyecto de investigación denominado “Aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la rotación de los inventarios de la empresa Estación de Servicios Kalin S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2017” Cuyo objetivo general fue: Determinar en qué medida la aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén incide en la mejora de la rotación de los inventarios de la empresa Estación de Servicios Kalin S.A.C., distrito de Trujillo, año 2017. Cuya metodología de investigación fue: pre experimental, con un grupo único de Pre-prueba y Post prueba. Llegó a las siguientes conclusiones: El análisis de la situación actual del control interno del área de almacén de la empresa Estación de Servicios Kalin S.A.C. nos permitió identificar las principales deficiencias que presenta el área debido a la falta de interés por parte de la empresa en cuanto a la aplicación de controles eficientes, ya que, según las respuestas brindadas por el auxiliar de almacén, se pudo detectar la existencia de diversos errores que afectan la buena gestión del área y el correcto manejo de inventarios, La empresa no contaba con un sistema de control interno para el área de almacén, y para ello se diseñaron manuales que formalicen los procedimientos para el desarrollo de las actividades de los encargados del área, así como también procedimientos de control de inventarios, con la

finalidad de darle un control adecuado a las mercaderías de almacén, La aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén permite que los encargados del área se desempeñen de una forma más eficiente, mitigando errores que anteriormente se cometían como consecuencia de la falta de controles establecidos, asimismo permitió disminuir diversas deficiencias que significaban pérdida para la empresa, Como resultado de la comparación de los periodos 2016 y 2017, se demuestra la influencia de la aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén.

### **2.1.3. Regionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo el trabajo de investigación realizado por algún investigador de la región Ancash menos de la provincia del Santa, se realizó la busquedas relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Ángeles (2017)** en su proyecto de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil SAENZ E.I.R.L. – Casma 2017” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil SAÉNZ E.I.R.L. Casma, 2017. Llegó a las siguientes conclusiones: la empresa objeto de estudio mencionado líneas arriba si cuenta con un manejo de control interno tanto en las políticas normas éticas que se tiene que respetar dentro de ella, lo cual es muy favorable para el desarrollo de las actividades y metas trazadas a cumplir dentro de la gestión, así la empresa llega a tener

una confiabilidad y comunicación con sus trabajadores para poder manejar los riesgos que se pueda dar dentro de la empresa.

**Caururo (2017)** en su proyecto de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016. Cuya metodología de investigación fue: El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Librería Proyectos E.I.R.L. 2016, se aprecia que dicha empresa comercial, carece de un sistema de control interno que afecta a toda la empresa, esto se ve reflejado en la gestión basada en el empirismo y que pocas veces trabajan por disminuir los riesgos que se generan. El resultado de la aplicación del cuestionario ayudó a determinar y evidenciar el objetivo buscado. Al comparar la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Librería Proyectos E.I.R.L. se concluye que esta última no cuenta con un sistema de Control Interno, esto se debe a que la empresa en estudio desconoce sobre los componentes del control interno, encontrándose mayor debilidad en las Actividades de control, Evaluación de riesgos y Supervisión. En relación al Ambiente de Control e Información y comunicación, donde la empresa conoce del tema de forma empírica. Estos resultados encontrados

comparados con la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales no coinciden porque no están aplicando correctamente el control interno.

**Ruiz (2017)** en su proyecto de investigación denominado “Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A., agencia CASMA 2016” Cuyo objetivo general fue: Características del Control Interno de las Empresas del Sector Financiero del Perú: Caso Mi Banco – El Banco de las Microempresas S.A., Agencia Casma 2016. Cuya metodología fue: El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Por ello al emplear controles internos la empresa puede tener los mejores resultados como en la operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa por lo tanto se debe de formar al personal que trabaja en una empresa para que este desarrolle sus funciones eficientemente todo este proceso debe ser supervisado para otorgar una seguridad razonable mas no una seguridad absoluta. De tal manera los trabajos que han sido investigados se relacionan más con descripciones teóricas del control interno mas no en aspectos cuantitativos de control por ello no se puede saber cuántas empresas financieras en el Perú emplean el sistema de control interno. El número no se puede dar a conocer ya que las investigaciones realizadas están limitadas a describir la variable en estudio pero en las bases teóricas se determina que el control interno comprende el plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada esto será de mucha ayuda en una entidad financiera para la protección de sus activos, la obtención de información financiera

correcta y segura. En el componente de ambiente de control, el control interno en la empresa Mi Banco – El Banco de las Microempresas S.A., maneja un adecuado ambiente de control con empleados capacitados que generen ambientes positivos y de apoyo hacia el control interno para que puedan cumplir con sus obligaciones de manera eficiente y eficaz, a la vez cuenta con procedimientos, documentos normativos sobre el control interno la cual son revisados y tienen implementado un manual de organización y funciones (MOF) para así saber si las actividades están siendo realizadas de manera apropiada, por último en cada periodo informan al personal los resultados obtenidos. En el componente evaluación de riesgo, el control interno en la empresa Mi Banco – El Banco de las Microempresas S.A., si tienen claro cuáles son los objetivos que deben cumplir para ello se ha comunicado que es riesgo y las consecuencias que estas pueden originar por no tomar buenas decisiones, la empresa también identifica sus riesgos internos y externos para así poder fijar las acciones que se debe seguir ante un evento, salvo que todo sería mucho más seguro si hubiera rotación de personal periódicamente para así evitar que los empleados puedan realizar actos de colusión en perjuicio de la entidad financiera. Con respecto al componente de actividades de control en la empresa Mi Banco – El Banco de las Microempresas S.A., evalúa el desempeño del personal contratado con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente desviaciones ya que para ello cuenta con un área específica encargadas de solucionar estos problemas por lo tanto siempre se realiza actividades periódicas de los activos y recursos de la empresa. Con

respecto al componente de información y comunicación en la empresa Mi Banco – El Banco de las Microempresas S.A., si mantienen una comunicación entre empleador y empleado para que siempre manejen información útil y oportuna las áreas administrativas y financieras para que así puedan cumplir los objetivos para finalmente tomar las mejores decisiones, se comunica a los empleados la información necesaria para el desarrollo eficiente de las actividades y tengan claro cuál es el papel del componente de información y comunicación en el sistema de Control Interno. En el componente de supervisión y monitoreo, el control interno en la empresa Mi Banco – El Banco de las Microempresas S.A., si realiza continuas supervisiones hechas por la jefa de banco para saber si el sistema de control interno implementado esta funcionando o se necesita realizar cambios y por lo tanto el control interno debe ser flexible para adaptarse a las circunstancias que pueda suceder como errores o irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizarlas correcciones y modificaciones necesarias.

**Lazarte (2017)** en su proyecto de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: empresa Comercial J.Blanco S.A.C. – Casma, 2016” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: empresa Comercial J.Blanco S.A.C. - Casma 2016. Cuya metodología fue: El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los autores estudiados en los antecedentes coinciden que el conocimiento y la aplicación del sistema de control interno en las actividades empresariales del sector comercio del Perú, van a permitir el adecuado manejo de los recursos de la empresa, la idónea selección del personal, maximización de oportunidades, eficiencia y eficacia en las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Todos estos procesos integrados, le permite a la empresa tener un grado de seguridad razonable en relación al logro de sus objetivos. Dichos autores han indicado en sus trabajos aspectos teóricos, más no resultados cuantitativos del control interno, por tal motivo no podemos saber cuántas empresas del sector comercio del Perú han implementado con éxito un sistema de control interno, debido a que los trabajos solo se han limitado a describir la variable de estudio. Del cuestionario aplicado a la gerente de la empresa Comercial J. Blanco S.A.C., 2016, se aprecia que dicha empresa comercial, carece de un sistema de control interno que afecta negativamente a toda la empresa y que pocas veces trabajan por disminuir los riesgos que se generan dentro de ella. El resultado de la aplicación del cuestionario ayudó a determinar y evidenciar el objetivo buscado y de esta manera podemos mejorar el control en la empresa, ya que no cuenta con un mecanismo que asegure la calidad y suficiencia de la información oportuna y veraz para la toma de decisiones. Así mismo se podría optimizar sus acciones operacionales a través de los estándares de control interno en el desarrollo de su gestión administrativa, la misma que debe entenderse que es el camino a trabajar con eficiencia y eficacia en la administración de sus recursos para el logro



de la mejora oportuna que debe tener la empresa. Al comparar la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado a la gerente de la empresa Comercial J. Blanco S.A.C., se concluye que esta última no cuenta con un sistema de Control Interno, esto se debe a que la empresa en estudio desconoce sobre los componentes del control interno, encontrándose mayor debilidad en la, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Supervisión. En relación al Ambiente de Control, la empresa conoce del tema de forma parcial. Estos resultados encontrados comparados con la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales no coinciden porque no se están aplicando correctamente el control interno.

**Giribaldi (2017)** en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016. Cuya metodología de investigación fue: El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: De acuerdo a los antecedentes del objetivo específico número uno, en el Perú el control interno es una herramienta que nos sirve para proteger y mejorar los procesos administrativos y contables de las empresas y entidades así como salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores con el objetivo de cumplir las leyes y normas que se rigen a la organización.

Del mismo modo indica que es un medio para corregir y alentar la fiabilidad de la información financiera, fortaleciendo la gestión de las empresas comerciales teniendo en cuenta que su aplicación mejorara la rentabilidad económica y financiera. En el caso de estudio se aplicó un cuestionario al gerente de la empresa el cual nos indica que la dirección si proporciona el apoyo logístico y de personal previamente capacitado sobre temas de ética y conocimiento de sus funciones para desarrollar la misión, visión y objetivos de la entidad; en lo que se concluye que si se está aplicando el componente de ambiente de control así como políticas y gestiones para identificar riesgos y sistemas que faciliten la información oportuna, fluida, actualizada y accesible entre sus colaboradores hacia el buen desempeño del personal y toma de decisiones de la gerencia. Caso contrario se da con las actividades de control, supervisión y monitoreo pues si bien es cierto la empresa en cuestión si brinda con políticas para el desarrollo de actividades no cuenta con evaluaciones periódicas menos con supervisiones y monitoreo. Dado la comparación de la revisión de la literatura y los resultados hallados en el cuestionario se puede concluir que el control interno es un medio que sirve para proteger y mejorar la gestión administrativa en las empresas siendo una herramienta que se utiliza con el objetivo de afianzar la protección de los activos y mejorar la fiabilidad de la información financiera y contable, como se refleja la aplicación del control interno en la empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. Mejorando la operatividad y administración con miras al logro de sus objetivos.

#### **2.1.4. Locales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Alva (2018)** en su trabajo de investigación denominado “La influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C." - Chimbote, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”– Chimbote, 2017. Cuya metodología fue: descriptivo y con enfoque cualitativo ya que se limitó la investigación a datos en las fuentes de información consultadas. Llegó a las siguientes conclusiones: la implementación de un adecuado control interno contribuye a la eficiencia y eficacia de las operaciones y garantiza la efectividad en la gestión administrativa de las empresas.

**Ávalos, J. (2019)** en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. Cuya metodología fue: La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo. Llegó a las siguientes conclusiones: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno ya que no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida. Si se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manual, reglamentos y otros documentos normativos. No se han

identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico y tampoco ha determinado o cuantificado la probabilidad de que estos ocurran. No ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Evalúa el desempeño de su personal. La empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma.

**Beltrán (2018)** en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Servicios Importados de repuestos industriales” S.A.C. Nuevo Chimbote, 2016” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa **Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C.”** de Nuevo - Chimbote, 2016. Cuya metodología fue: bibliográfica – documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos y salidas de los productos y se efectúan las correcciones necesarias periódicamente. Sin embargo la empresa en estudio, no tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos y políticas establecidas y difundidas, asimismo no tiene un código de ética, no se evalúa ni se cuenta con personal debidamente capacitado y no existe un clima laboral adecuado.

**Guevara (2018)**. En su trabajo de investigación denominado “El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa de las empresas constructoras del Perú: caso empresa “Korey Ingenieros” - Sechura - Piura, 2015” Cuyo objetivo general fue: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas constructoras del Perú

y de la empresa “Korey Ingenieros” de Sechura - Piura, 2015. Cuya metodología fue: La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo, no experimental-descriptivo- bibliográfico – documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: no tiene implementado formalmente su sistema de control interno.

**Yépez (2015)** en su trabajo de investigación denominado “Sistema de control interno y su influencia en la gestión del área logística en la empresa Grupo Deltron S.A. 2014”. Cuyo objetivo general fue: Determinar cómo influye un sistema de control interno en la gestión del área de logística de la empresa Grupo Deltron S.A. Cuya metodología fue: cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos y se analizó con la ayuda de procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Llegó a las siguientes conclusiones: no hace conocer a todo el personal de logística los instrumentos normativos sobre todo el reglamento de organización y funciones y manual de organización y funciones o que dificulta el cumplimiento oportuno de las labores de cada trabajador.

**Torres (2017)** en su trabajo de investigación denominado “Análisis de los inventarios y propuesta de un sistema de control de inventarios para la empresa “Estación de servicios SAMOA SAC, Chimbote – 2017” Cuyo objetivo general fue: Desarrollar un análisis de los inventarios y propuesta de un sistema de control de inventarios para la empresa Estación de Servicios Samoa SAC, Chimbote - 2017. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de esta investigación es de tipo Descriptiva con variante Propositiva. Llegó a las siguientes conclusiones: Se describió la situación de los inventarios en la empresa Estación de Servicios Samoa

SAC, por medio de los instrumentos aplicados al gerente; que la situación de los inventarios de la empresa no es la correcta, se pudo conocer que no se contaba con un registro de control de sus inventarios para poder controlar las entradas y salidas de los productos, es por ello que lo manejan de una manera empírica, basándose solo con la observación de sus inventarios, que el personal no está apto para desempeñar las funciones que le corresponde, ya que no cuentan con las políticas establecidas, no se sabe en cantidades numéricas los combustibles, y de igual manera el tema de las mermas, como no tienen un registro que controle, trae como consecuencia el no saber por qué faltaría o sobraría los combustibles y ni los costos que por cada combustible se incurren. Se analizó la situación de los inventarios en la empresa Estación de Servicios Samoa SAC, carece de normas y políticas, que por ende se debe aplicar para efectuar un mejor control. También que, ya que no es muy concurrente la falta de inventarios, de vez en cuando se debe contar con un inventario adicional. Y se llegó a la conclusión como el tiempo se va modernizando se debe tener obligatoriamente los sistemas o registró de inventarios, y de igual manera la capacitación a los trabajadores.

**Gabriel (2019)** en su trabajo de investigación denominado “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso “Empresa Estación de servicio BELNORTE S.A.C.” – Chimbote, 2017” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del Control interno en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas empresas Comerciales del Perú y de la Empresa Estación De Servicio Belnorte S.A.C. Chimbote, 2017. Cuya

metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: En los resultados de los antecedentes revisados, no se han encontrado trabajos de investigación que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de los inventarios de las Micro y Pequeñas empresas comerciales del Perú, Porque los trabajos sólo se han limitado a describir las variables y como es que influiría si el control interno se implementara correctamente, sin embargo los autores han establecido que el control interno tiene una influencia positiva en la gestión que realiza una empresa, siempre y cuando se aplique correctamente por no tratarse solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos. Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa Estación De Servicio Belnorte S.A.C., al analizar la información obtenida se ha podido demostrar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente, también carece de un plan estratégico y operativo, tampoco se promueve una cultura de riesgos, de todo ello podemos concluir que en la empresa el control interno no está influyendo positivamente en la gestión de los inventarios, ya que no se cuenta con su implementación y tampoco los resultados encontrados son favorables al no darse un seguimiento continuo, se encontró que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado originado que el control interno no influya de manera positiva en este caso.

**Aniceto (2018)** en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “CORPORACIÓN DINO S.A.C.” – Chimbote, 2017” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “CORPORACIÓN DINO S.A.C.” – Chimbote, 2017. Cuya metodología fue: El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: Los autores citados coinciden que implementar un sistema de control interno es importante para la mejora en la gestión empresarial, que actúa como eje motriz en la optimización de resultados propuestos por la gerencia, contribuyendo a la organización, lo que permite el cumplimiento de objetivos propuestos obedeciendo lineamientos y procedimientos institucionales. Por otro lado, en las bases teóricas se establece que es necesario el control interno empresarial; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la obtención de resultados propuestos. Del cuestionario aplicado al Gerente General de la empresa Corporación Dino S.A.C. Se ha podido evidenciar que la empresa tiene implementado un sistema de control interno teniendo como inspiración el modelo COSO, sin embargo tiene puntos débiles referente al componente de control evaluación de riesgo, no identifica a tiempo los riesgos, pero si muestra interés en la solución de los mismos para la mejora y el logro de objetivos propuestos. Es por eso que debe reforzar, y utilizar mecanismos que permitan mejorar en los objetivos internos y externos para que la entidad se desarrolle empresarialmente.



Asimismo la comunicación debe ser fluida de arriba hacia abajo para el bienestar de la organización. Del análisis comparativo se llega a la conclusión que en comparación del objetivo N° 01 y objetivo N°02 ambos se complementan en opinión e ideas, que el control interno es el instrumento importante en la administración de una empresa, asimismo para que una entidad prospere las áreas deben de involucrarse para llegar a obtener los objetivos propuestos, de igual forma sucede con los funcionarios y/o personal administrativo u operativo se tiene que respetar el orden jerárquico. Así mismo se debería de formular e implementar un MOF en el control interno, consistente donde interactúen los empleados de campo y personal administrativo de la empresa para que de esa manera optimicen el proceso.

## **2.2. Referencial Conceptual**

### **2.2.1. Definición del Control Interno**

El concepto de control interno no significaba lo mismo para todos, ya que existen múltiples definiciones generando diversas interpretaciones a nivel personal, debido a esto, se creó el informe COSO, dando una sola definición de Control Interno.

La organización COSO publicó el informe COSO I, mencionando que: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones

- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables” (Hernández, 2017)

La estructura del Informe COSO I, cuenta con 5 componentes: ambiente de control evaluación de riesgos, actividades de control, supervisión e información y comunicación; estos 5 componentes permitirán evaluar a las empresas mediante una serie de preguntas, de acuerdo a los conceptos de cada componente, con el objetivo de dar el cumplimiento eficiente de un Control Interno en una empresa.

### **2.2.2. Control Interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: (1) Ambiente de control. (2) Evaluación de riesgos. (3) Actividades de control gerencial. (4) Información y comunicación. (5) Supervisión. (Contraloría, 2016)

### **2.2.3. Concepto de KARDEX**

El KARDEX es una herramienta en el cual se registran las mercancías de manera ordenada, permite llevar un inventario de la totalidad de las existencias de una empresa.

Según Oseitem, (2017) menciona que “esta tarjeta es una herramienta de fácil manejo que le permite llevar reportes con información resumida

acerca de las transacciones de su inventario. Tiempo atrás se precisaba completar estas tarjetas manualmente, hoy en día, usted puede hacerlo desde su software de facturación e inventario.

#### **2.2.4. Equipo de auditoría interna**

El auditor interno y el auditor externo, en forma conjunta, son indispensables para un buen gobierno, pero el auditor interno se centra en la información no financiera.

La auditoría interna se define como “una actividad de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a la organización a alcanzar sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (**Bendermacher, 2017**)

#### **2.2.5. Organigrama Empresarial**

El organigrama empresarial es una herramienta para estructurar las diversas responsabilidades y relaciones dentro de una empresa. Usarlo sirve como una vía para comprender mejor cuáles son los departamentos en una organización de forma gráfica.

Los organigramas son representaciones gráficas de las estructuras organizacionales de una empresa. En los organigramas son reflejados los esquemas y estructuras de la compañía, así como los niveles jerárquicos existentes en la misma. (Fernández, 2013)

#### **2.2.6. Riesgos empresariales**

### **2.2.6.1. Riesgos externos**

Los riesgos externos de una empresa son todos aquellos que provienen del entorno y que influyen o condicionan de manera directa o indirecta a la marcha de la empresa, pudiendo, incluso, convertirse en amenazas reales para la empresa.

Algunos ejemplos de riesgos empresariales externos son:

- **Ciclo económico.** La economía está en constantes cambios y se mueve por ciclos económicos, ya sean de recesión o expansión. Son, sobretodo, los ciclos económicos en recesión los que pueden suponer una gran amenaza para la empresa. Claro ejemplo de ello, fue la gran crisis económica del año 2007 en España, de la cual nos vamos recuperando ya poco a poco.
- Ésta supone siempre un riesgo empresarial por diversos motivos: productos de mayor valor añadido, grandes políticas comerciales, mejores canales de distribución, gama de productos más amplia, etc.
- **Riesgo país.** Asociado normalmente a la venta de nuestros productos en países donde pueden existir ciertos riesgos: inseguridad por cambio de divisas, riesgos de nacionalización, dificultades de cobros, complejas barreras de entrada, tediosos controles aduaneros, etc.
- **Riesgo de localización.** Este tipo de riesgo empresarial dependerá del lugar donde se sitúa la empresa, la regulación específica, etc. El riesgo aquí puede darse en cuanto a los locales se refiere,

oficinas de representación, comerciales, vehículos, fábricas, entre otros.

- Fuerza mayor. Son situaciones que están fuera de nuestro control, tales como catástrofes y desastres naturales, incendios, terremotos, guerras, golpes de estado. (Nuño, 2017)

#### **2.2.6.2. Riesgos internos**

Los riesgos internos son aquellos riesgos empresariales que dependen de la gestión que se hace de la propia empresa, tanto a nivel general, como de cada uno de sus departamentos. Entre los tipos de riesgos empresariales internos, encontramos:

- Dependencia de las ventas. Que nuestras ventas dependan de muy pocos clientes o, incluso, de uno sólo. En caso de que haya un mínimo problema por la calidad de nuestro producto, el precio o el servicio, supondrá un grave deterioro para nosotros.
- Falta de diversificación de actividades. La falta de diversificación supone un riesgo pues se reducen las posibilidades de venta.
- Riesgo operacional: los riesgos operativos son los riesgos cometidos por errores humanos, fallos o procesos internos y que provocan pérdidas a la empresa.
- Patentes y marcas comerciales. Es importante registrar nuestras marcas para evitar la pérdida de la propiedad intelectual, sobre todo por peligro de que alguien de la competencia se lo adueñe. Descubre cómo patentar una idea para que nadie pueda aprovecharse de ella.

- Dependencia de suministradores. Debemos diversificar no sólo en clientes, sino también en cuanto a proveedores.
- Instalaciones obsoletas. Es crucial invertir en nuestras instalaciones, supondrá una reducción de costes a medio plazo y la realización de productos o servicios de mejor calidad.
- Falta de liquidez. Es uno de los ejemplos de riesgos financieros, cuya solución pasa por la solicitud de un crédito. **(Nuño, 2017)**

### **2.2.7. Sistema de control interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. **(Contraloría General de la República del Perú, 2019)**

## **2.3. Referencial Teórico**

### **2.3.1. Teoría del control interno**

Según la Contraloría General de la República (2015) menciona: Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. **(Contraloría, 2015)**

### **2.3.2. Informe COSO**

Es conocido por todos como COSO I, en 1992 la Comisión Treadway publicó el primer informe Internal Control - Integrated Framework, destinado para que las organizaciones evalúen y mejoren los sistemas de Control Interno, generando una definición en común. **(Raffino, 2020)**

### **2.3.3. Teoría de la empresa**

Técnicamente, la empresa es una unidad socio-económica con fines de lucro, utilizando recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales para el buen funcionamiento, toma de decisiones y lograr sus objetivos.

Según Raffino (2020) menciona “el concepto de la empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes y servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia.

### **2.3.4. Teoría de la Microempresa**

#### **2.3.4.1. Microempresa**

Según la **Ley N° 28015, Art. 2, (2003)** argumente: La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(p. 01)**

Estas microempresas tienen un buen posicionamiento en la económica del país, ya que generan ingresos, por otro lado, deben

mejorar en cuanto a la aplicación del Control Interno en ellas, contar con personal altamente capacitados para la venta del bien o del servicio, contar con gente profesional, tener una visión y cumplir la misión de cada una.

#### **2.3.4.2. Características de las micro y pequeñas empresas**

Según la **Ley 30056 (2013)**, menciona: Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: (1) Microempresa, ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (2) Pequeña empresa, ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (3) Mediana empresa, ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (p. 09)

#### **2.3.5. Reseña Histórica**



### **“DINOGAS ESTACIONES S.A.C.”**

RUC: 20603191529

Inicio de actividad: 01 de Mayo del 2018.

La empresa DINOGAS ESTACIONES S.A.C. se encuentra ubicada en Av. Huarmey N° 231 Urb. Buenos Aires Mz. Z Lt. 31 (Costado del colegio BONDY) Ancash – Santa – Nuevo Chimbote, inició sus actividades el 15 de Mayo del 2018, a la fecha la situación actual de esta empresa es ACTIVO dentro del mercado peruano.

DINOGAS ESTACIONES S.A.C. es una Sociedad Anónima Cerrada, tiene como giro, actividad y rubro principal la VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS.

### **“ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE LA SOLEDAD S.R.L.”**

RUC: 20282738946

La empresa ESTACIONES DE SERVICIOS SEÑOR DE LA SOLEDAD S.R.L. se encuentra ubicada en Carretera a Cambio Puente (prolongación Av. Buenos Aires) Parcela N° 11013-A – Ancash – Chimbote – Santa.

ESTACIONES DE SERVICIOS SEÑOR DE LA SOLEDAD S.R.L. es una Sociedad de Responsabilidad Limitada que tiene como giro la venta de combustibles, lubricantes – grasa y accesorios en general.

## **2.4. HIPÓTESIS**

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y de nivel descriptivo.

Según Hernández, et al. (2012): Los estudios exploratorios determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen la línea general de investigaciones posteriores más rigurosas, por lo tanto, carecen de hipótesis.”

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación:**

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: Descriptivo – bibliográfico – documental y de caso.

#### **3.2. Método de investigación:**

Es una investigación cualitativa.

#### **3.3. Sujetos de la investigación:**

Los sujetos serán los responsables de las empresas objetos de estudio “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C.

#### **3.4. Escenario de estudio:**

El escenario será de ámbito local, regional, nacional é internacional.

#### **3.5. Procedimiento de recolección de datos cualitativos:**

##### **3.5.1 Técnica de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos fueron las siguientes:

La información recogida tanto a nivel bibliográfico – documental y de caso, fue organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos de la investigación:

- Para el objetivo 01 se utilizó la bibliografía pertinente y necesaria; fundamentalmente se procurará encontrar los antecedentes internacionales, nacionales, locales y regionales pertinentes a la variable y unidad de análisis de nuestro trabajo de investigación.

- Para cumplir con el objetivo específico 02 se elaboró un cuestionario pertinente en base a los resultados de los antecedentes identificada para recoger la información del caso y se elaboró un cuadro comparativo entre las empresas nacionales y la empresa objeto de estudio más la empresa a comparar detectando oportunidades.
- Para cumplir con el objetivo específico 03 se aplicó la mejora de control interno de la empresa “DINOGAS ESTACIONES S.A.C.”, Chimbote, 2019.
- Para cumplir con el objetivo específico 04, se estableció las diferencias significativas entre la situación y las mejoras del control interno de la empresa “DINOGAS ESTACIONES S.A.C.”, Chimbote, 2019.

### **3.5.2 Procesamiento de datos**

El procesamiento de los datos fue seleccionado y presentados en cuadros apropiados y en función a los objetivos específicos trazados.

## **3.6. Consideraciones éticas y de rigor científico:**

### **3.6.1 Consideraciones éticas**

Reparos éticos, no aplicó, debido a que no se manejó a las personas, tampoco cosas. La investigación sólo se limitó a describir el objeto de estudio en su contexto natural.

### **3.6.2 Consideraciones de rigor científico**

El rigor científico de la investigación fue establecido en la coherencia lógica interna que se dio entre todos los elementos estructurales básicos del informe de investigación.

## **3.7. Matriz de consistencia:**

Ver anexo 04.

#### **IV. RESULTADOS**

##### **4.1. Presentación de resultados**

**Objetivo específico N° 1:** Identificar el control interno de las micro y/o pequeñas empresas nacionales del mismo sector y su mejora.

**CUADRO N° 01**

<b>AUTOR</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>AQUINO, J. (2017)</b>	No cuenta con un sistema de control interno, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no identifica riesgos internos y externos, no muestra interés en solucionar situaciones de riesgos, no difunde lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no existe comunicación entre empleador y empleados, no existe comunicación entre sus trabajadores, no realiza evaluaciones para proponer planes de mejora, no implementa recomendaciones.
<b>BELTRÁN, A. (2017)</b>	Cuenta con un control interno empírico basado sólo en la experiencia, el cual no es formal, por ello se evaluó los problemas causados por contar con un Control Interno deficiente en el área Administrativa, siendo uno de los principales problemas la inexistencia de documentos de gestión tales como el MOF (Manual de Organizaciones y Funciones), ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) y el MAPRO (Manual

---

de Procedimientos), también que no se han difundido lineamientos y políticas para la administración de los Riesgos ya que tampoco cuenta con un área o una persona encargada de identificar aquellos riesgos que afecten el logro de los objetivos.

---

**BERNAL, C. (2019)** La demostración de la hipótesis general, concluyéndose que el aplicar la metodología DMAIC incrementa la productividad del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018. El aplicar la metodología DMAIC incrementa la eficiencia del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018. El aplicar la metodología DMAIC incrementa la eficacia del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año.

---

**LARREA, J. (2017)** Se encuentra en proceso de implementación el sistema de Control Interno en la gestión administrativa del área contable, los componentes del Control Interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una implementación formal del sistema que asegure el buen uso de los recursos de OFIAPADM – DIRANDRO PNP.

---

---

**MAITA, M. (2018)** La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Esto debido a la relación entre el Ambiente de Control, la Evaluación de Riesgos, La Actividades de Control Gerencial, Las Actividades de Prevención y monitoreo, el Sistemas de Información y Comunicación, el Seguimiento de resultados y los Compromisos de Mejoramiento.

---

**SAMANIEGO, C. (2014)** El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

---

<b>VILCA, F. (2017)</b>	Se demuestra que se tiene implementado el sistema de Control Interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución obedezcan a un modelo de gestión basado en políticas corporativas.
<b>ALVA, W. (2018)</b>	La implementación de un adecuado control interno contribuye a la eficiencia y eficacia de las operaciones y garantiza la efectividad en la gestión administrativa de las empresas.
<b>ÁVALOS J. (2019)</b>	No tiene implementado formalmente su sistema de control interno ya que no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida. Si se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manual, reglamentos y otros documentos normativos. No se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico y tampoco ha determinado o cuantificado la probabilidad de que estos ocurran. No ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Evalúa el desempeño de su personal. La empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma.
<b>BELTRÁN, M. (2018)</b>	Cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos y salidas de los productos y se efectúan las correcciones necesarias periódicamente. Sin embargo



	<p>la empresa en estudio, no tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos y políticas establecidas y difundidas, asimismo no tiene un código de ética, no se evalúa ni se cuenta con personal debidamente capacitado y no existe un clima laboral adecuado.</p>
<p><b>GUEVARA, R. (2018)</b></p>	<p>No tiene implementado formalmente su sistema de control interno.</p>
<p><b>YÉPEZ, N. (2015)</b></p>	<p>No hace conocer a todo el personal de logística los instrumentos normativos sobre todo el reglamento de organización y funciones y manual de organización y funciones o que dificulta el cumplimiento oportuno de las labores de cada trabajador.</p>

**Objetivo específico N° 2:** Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las micro y/o pequeñas empresas nacionales y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote.

**CUADRO N° 02**

**A = Resultados de antecedentes**

**B = Empresa Dinogas Estaciones S.A.C.**

**C = Estación de servicios Señor de la Soledad S.R.L.**

PREGUNTAS	MYPES PERÚ (A)	DINOGAS ESTACIONES S.A.C.	ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE LA SOLEDAD S.R.L.	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado	Alva (2018) menciona que la entidad si tiene implementado un sistema de control interno ya que	NO CUMPLE	SI CUMPLE	La empresa DINOGAS ESTACIONES S.A.C. contrasta con las mypes del Perú y con la empresa Señor	La empresa en estudio debe implementar un sistema de control interno formalmente, teniendo como base el modelo

formalmente?	contribuye a la eficiencia y eficacia de las operaciones y garantiza la efectividad en la gestión administrativa de las empresas.			de la Soledad S.R.L. ya que no tiene implementado un sistema de control interno como inspiración el modelo COSO.	COSO y otros documentos que permitan llevar una buena organización de control.
¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control?	Beltrán (2018) menciona la empresa cuenta con procedimientos, documentos normativos sobre el control interno la cual son revisados y tienen implementado un manual de organización y funciones	SI CUMPLE	SI CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con las mypes del Perú y la empresa comparativa porque cuentan con procedimientos, estatutos, documentos normativos o	La empresa en estudio debe seguir contando legalmente esos procedimientos, estatutos documento normativos de acuerdo al control interno, dando cumplimiento con los trabajadores.

	(MOF) para así saber si las actividades están siendo realizadas de manera apropiada			acuerdos con respecto al control, llevando a cabo una buena organización y control en la documentación.	
¿El Manual de Organización y Funciones es suficiente para el buen desempeño de los trabajadores?	NO INDICA	NO CUMPLE	NO CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa comparativa ya que no cuentan con un MOF suficiente para el buen desempeño de los trabajadores.	Contar con un MOF adecuado y organizado el cual va a permitir que los trabajadores se desempeñen eficientemente en las funciones establecidas.
¿En su empresa	NO INDICA	NO CUMPLE	NO CUMPLE	La empresa DINO GAS	Contar con un buen equipo de auditoría

<p>cuenta con un equipo de auditoría interna?</p>				<p>ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa comparativa ya que no cuentan con un equipo de auditoría interna.</p>	<p>interna, con personas capacitadas en stock de combustible para obtener mejores resultados.</p>
<p>¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?</p>	<p>Ávalos (2019) menciona que la empresa no se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico y tampoco ha determinado o cuantificado la probabilidad de que estos ocurran.</p>	<p>NO CUMPLE</p>	<p>SI CUMPLE</p>	<p>La empresa DINOGAS ESTACIONES S.A.C. contrasta con la empresa comparativa ya que no toma consideraciones en cuanto a los riesgos internos y externos de la empresa.</p>	<p>La empresa en estudio debe identificar riesgos dentro y fuera de la empresa, realizando reuniones con el personal exponiendo cada riesgo y proponiendo ideas y medidas de solución dentro del tiempo, evitando futuros actos ilegales.</p>

<p>¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?</p>	<p>Aquino (2017) menciona que la empresa no muestra interés para solucionar situaciones de riesgos.</p>	<p>NO CUMPLE</p>	<p>SI CUMPLE</p>	<p>La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con las mypes del Perú ya que no tienen el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se puedan presentar dentro de la empresa.</p>	<p>Demostrar interés para solucionar situaciones de riesgo y llegar a tener una buena comunicación entre todas las partes de la empresa.</p>
<p>¿En su empresa ha establecido o difundido lineamientos, políticas</p>	<p>Ávalos (2019) menciona que la empresa no ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.</p>	<p>NO CUMPLE</p>	<p>SI CUMPLE</p>	<p>La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con las mypes del Perú ya que mencionan que no han</p>	<p>Asignar a un personal para difundir los lineamientos y políticas y conseguir una administración de riesgos eficiente y eficaz.</p>

para la administración de riesgos?				difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.	
¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?	Beltrán (2017) menciona que la empresa no evalúa el desempeño del personal.	SI CUMPLE	SI CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa comparativa ya que hacen una evaluación sobre el desempeño del personal en general.	La empresa en estudio debe continuar en evaluar y reconocer el desempeño del personal, reconociendo los logros y éxitos beneficiando al trabajador y a la empresa
¿En su empresa existe suficiente comunicación entre	Beltrán (2017) menciona que en la empresa se detectó que no existe una buena	SI CUMPLE	SI CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa	La empresa en estudio debe permanecer siempre la comunicación entre los

<p>empleador y empleados ?</p> <p>comunicación entre el personal administrativo, existe inconformidad del personal por la ausencia de reconocimientos en la empresa y la falta de capacitación al personal.</p>				<p>comparativa ya que tienen una buena relación con sus trabajadores y empleados.</p>	<p>trabajadores, teniendo en cuenta siempre las opiniones e ideas en beneficio de la empresa, formando un buen clima laboral.</p>
<p>¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de</p>	<p>NO INDICA</p>	<p>SI CUMPLE</p>	<p>SI CUMPLE</p>	<p>La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa comparativa ya que si cuentan con políticas y</p>	<p>La empresa en estudio debe seguir dando cumplimiento de las funciones y responsabilidades que se detallan en el MOF, poniendo siempre en práctica y actualizando los</p>



información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?				procedimientos garantizando el cumplimiento de funciones, como por ejemplo el MOF.	nuevos puestos que se determinen durante el tiempo.
¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	NO INDICA	SI CUMPLE	SI CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa comparativa ya que toda la información necesaria se le comunica a sus empleadores, resultado ser útil, oportuna y confiable en el desarrollo de	La empresa en estudio debe continuar realizando su información de manera útil, oportuna y confiable durante el desarrollo de sus actividades.

				sus actividades.	
¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?	Aquino (2017) menciona que no cuenta con un área o una persona encargada de identificar aquellos riesgos que afecten el logro de los objetivos.	SI CUMPLE	SI CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con la empresa comparativa porque ambas cuentan con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación generada por ella misma.	La empresa en estudio debe continuar con una persona encargada de administrar la documentación e información generada por la entidad.
¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que	Beltrán (2018) menciona que la empresa no se evalúa ni se cuenta con personal debidamente	NO CUMPLE	NO CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con las mypes del Perú y con la	Efectuar autoevaluación, de manera mensual para proponer planes de mejora y ser ejecutados de manera eficiente,

le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	capacitado y no existe un clima laboral adecuado.			empresa comparativa ya que no efectúan periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, ni promover la rotación personal para evitar actos de colusión en perjuicio a la entidad.	evitando errores futuros.
¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para	Ávalos (2019) menciona que la empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma	SI CUMPLE	NO CUMPLE	La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. coincide con las mypes del Perú ya que si realizan continuas	La empresa en estudio debe realizar constantes supervisiones para conocer oportunamente el desarrollo de las labores en la empresa.

<p>conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?</p>				<p>supervisiones para conocer si el sistema de control interno se está cumpliendo de manera adecuada, conociendo que defectos existen y planteando propuestas de mejora.</p>	
<p>¿Se implementan las recomendaciones producto de las Autoevaluaciones realizadas?</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO CUMPLE</p>	<p>SI CUMPLE</p>	<p>La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. contrasta con la empresa comparativa ya que no realiza autoevaluaciones y no implementan</p>	<p>Implementar recomendaciones en base a las autoevaluaciones que debería de realizar en cada mes a cargo del Gerente General.</p>

				recomendacion es.	
--	--	--	--	----------------------	--

**Objetivo específico N° 3:** Aplicar las mejoras en control interno de la empresa

“DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., 2019.

## IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es el conjunto de procedimientos, planes, actividades, registros que están incluidos en el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo con el objetivo de evitar riesgos que afectan a una entidad pública.

### Beneficios de un Sistema de control interno

Cumplir con los objetivos y metas promoviendo la gestión empresarial.

Dar el debido cumplimiento al marco normativo.

Reducir los riesgos internos y externos de las empresas.

Lograr mayor eficiencia y eficacia en las operaciones.

### Fases para la implementación del Sistema de control interno.

El proceso de implementación del Sistema de control interno, considera 3 fases:

**PLANIFICACIÓN** → Compromiso de la Alta Dirección    Elaboración del Diagnóstico    Elaboración del Plan de Trabajo

**EJECUCIÓN** → Implementación del Plan de Trabajo

**EVALUACIÓN** → Evaluación del Plan de Trabajo.

## **FASE N° 01: PLANIFICACIÓN**

### **NOTIFICACIÓN**

Chimbote, 30 de setiembre del 2019

Srta. Diana Gonzales Flores.

De nuestra consideración

Mediante el presente le comunico como representante de la estación de servicios “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., doy la autorización y compromiso con todo el personal proporcionando toda la información requerida a su representada y realice la auditoría correspondiente para dar cumplimiento a la Implementación de un Sistema de Control Interno, la misma que nos permitirá desarrollar y mejorar nuestra empresa de manera eficiente.

Por la favorable atención me suscribo de usted.

Atentamente,

**GERENTE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “DINOGAS ESTACIONES”  
S.A.C.**

## **DIAGNÓSTICO**

Luego de haber determinado las oportunidades de control interno comparativamente de las empresas “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C y “ESTACIONES DE SERVICIOS SEÑOR DE LA SOLEDAD” S.R.L., de Chimbote dedicadas venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados se observa que la empresa de estudio tiene deficiencias en el componente de ambiente de control ya que no cuenta con un sistema de control interno formalmente, no cuenta con un equipo de auditoría interna; se observa también que presenta deficiencias en el componente evaluación de riesgos debido a que la empresa en estudio no identifican los riesgos que ha tomado en consideración los aspectos internos y externos, la dirección no muestra interés para solucionar situaciones de riesgos, no ha establecido o difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos; se observa también que presenta deficiencias en el componente de supervisión, ya que la empresa en estudio no efectúa periódicamente evaluaciones y recomendaciones que le permita establecer mejoras, esta problemática conlleva a que la empresa en estudio tenga un mal manejo de caja y abastecimiento de combustible, no tenga una buena cultura laboral de utilizar y cobrar el producto tal como se le dice y no en beneficio del trabajador.



## PLAN DE TRABAJO

N°	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
	GENERAL	ESPECIFICAS		
1	Se implementa un sistema de control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Implementar un equipo de auditoría interna.</li> <li>*Identificar riesgos de aspectos internos y externos de la empresa.</li> <li>* Promover la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones para disminuir los riesgos.</li> <li>* Difundir lineamientos y políticas para la administración de riesgos.</li> <li>* Efectuar evaluaciones mensuales sobre los planes de mejora.</li> <li>* Obtener conocimientos mensualmente de la problemática de cada personal.</li> </ul>	Gerencia General	01 al 10 de Setiembre 2019.
2	Se implementa un equipo de auditoría interna.	Asignar con un jefe de auditoría y un auditor.	Gerencia General	11 al 15 de Setiembre 2019.
3	Contar con un Manual de Organización y Funciones adecuado y organizado	Establecer las funciones correctamente de acuerdo a la experiencia del trabajador.	Gerencia General	16 al 30 de Setiembre 2019.
4	Identificar riesgos de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Análisis de procesos: Facilitar la identificación del riesgo operativo.</li> <li>*Brainstorming: Un grupo de empleados expone sus ideas o sensaciones de riesgo.</li> </ul>	Gerencia General	01 al 15 de Octubre 2019.

		<p>*Entrevistas: Un especialista en riesgo empresarial, prepara entrevistas con diferentes responsables de la empresa para extraer sus preocupaciones.</p> <p>*Talleres de trabajo: Reunión de grupo de empleados para identificar los riesgos y evaluar su posible impacto en la empresa, dentro de un clima confortable.</p> <p>*Comparación con otras organizaciones: El benchmarking, es la técnica empleada para compararse con los competidores; esta herramienta va a mejorar los riesgos internos y externos comparando con otras empresas del mismo rubro.</p> <p>*Cuestionarios: Enfocados a detectar las preocupaciones del personal empleado sobre los riesgos o amenazas que ellos perciben en su entorno operativo.</p>		
5	Promover la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones con el objetivo de disminuir los riesgos	*Se reúne mensualmente con todo el personal de cada área para dar conocimiento sobre los riesgos encontrados, promoviendo ideas y soluciones para la buena toma de decisiones.	Recursos Humanos	16 al 31 de Octubre 2019.
6	Difundir lineamientos y políticas para la administración de riesgos.	<p>*Asignar a un personal encargado de difundir los lineamientos y políticas para una buena administración de riesgos.</p> <p>*El personal capacitado en control interno, identifica los riesgos que se presentan tanto interno como externo en la</p>	Gerente General Almacén Grifero	01 al 15 de Noviembre 2019.

		empresa, en las diferentes áreas, desde el Gerente General hasta el grifero.		
7	Efectuar evaluaciones mensuales sobre los planes de mejora.	<p>*Capacitar al personal: es necesario capacitar una vez al mes al recurso humano, ya sea brindándole cursos gratis sobre las funciones que realiza, actualizando la mejor manera de trabajar y evitar propagar riesgos a futuros.</p> <p>*Mejorar las instalaciones de trabajo: es importante que el trabajador se siente cómodo dentro del área de desempeño.</p> <p>*Reuniones mensuales con el trabajador: es indispensable que cada jefe de área tenga reuniones cada mes para expresar los resultados obtenidos, y a su vez plasmar aquel déficit que hayan tenido en el transcurso de los días, dando solución y evitar que se vuelvan a repetir.</p> <p>*Procrear un buen clima laboral: es muy importante que el trabajador se sienta comprometido con la empresa, una de las mejores maneras es que tenga un buen clima laboral, en donde él se sienta en confianza, parte de la empresa para enfrentar las situaciones negativas que puedan presentarse.</p>	Recursos Humanos Gerente General	16 al 30 de Noviembre 2019.
8	Obtener conocimientos mensualmente de la problemática de cada personal.	<p>*Comunicar al personal de almacén solicitando información mensualmente sobre los ingresos y salidas de combustible.</p> <p>*Supervisar al personal de ventas (griferos) sobre el manejo de caja y la venta de combustible.</p>	Recursos Humanos	01 al 15 de Diciembre 2019.

## **FASE N° 02: EJECUCIÓN**

- Se implementó un equipo de auditoría interna, se realizó las funciones del nuevo jefe de auditoría y un auditor para llevar a cabo el control de la empresa, se implementó un Manual de Organización y Funciones organizado de acuerdo a las actividades realizadas por cada trabajador.

- Se identificó los riesgos de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa; los riesgos que presentan mayormente se da en el área de almacén y al personal de ventas (griferos) que son el último filtro de la atención y el servicio al cliente final, el área de almacén fue observado que no llevaba un buen control de los ingresos y salidas del combustible, no tenía el personal idóneo que maneje un sistema de gestión de almacenes; asimismo se observó que otro de los riesgos era con los griferos ya que no había una persona encargada de supervisar las ventas diarias y el manejo del dinero que ellos realizan, hubieron muchas deficiencias al encontrar que no entregaban el combustible de acuerdo a lo que el consumidor requería y pagado.

- Se promovió la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones con el objetivo de disminuir riesgos. El Gerente General dispuso las reuniones mensuales con los trabajadores, especialmente con almacén y griferos para hacer conocer los riesgos que se siguen encontrando durante el mes y proponer ideas que mejoren estas situaciones.

- Difundir lineamientos, políticas para la administración de riesgos. Se asignó a un personal encargado de difundir los lineamientos y políticas para una buena administración de riesgos. El personal capacitado en control interno, permitió identificar los riesgos que se presentan tanto interno como externo en la empresa, en las diferentes áreas, desde el Gerente General hasta el grifero, pero el gran problema que se ve en la empresa en estudio, es en el mal manejo de caja y abastecimiento de combustible, ya que no existe una buena

cultura laboral de utilizar y cobrar el producto tal como se le dice y no en beneficio del trabajador.

- Se mejoró el componente de supervisión, de tal manera que se efectuó mensualmente las evaluaciones y recomendaciones proponiendo planes de mejora, en beneficio tanto del trabajador como de la empresa.

- Obtuvo mensualmente conocimientos de la problemática de cada personal. El Gerente General tuvo resultados al implementar las reuniones mensuales con los trabajadores para conversar sobre los riesgos encontrados en esos días, es por ello que mensualmente se toma de conocimiento las deficiencias que está pasando la empresa y buscar soluciones que permita tomar buenas decisiones.

### FASE N° 03: EVALUACIÓN

N°	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA	CUMPLE	
	GENERAL	ESPECIFICAS			SI	NO
1	Se implementa un sistema de control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Implementar un equipo de auditoría interna.</li> <li>*Identificar riesgos de aspectos internos y externos de la empresa.</li> <li>* Promover la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones para disminuir los riesgos.</li> <li>* Difundir lineamientos y políticas para la administración de riesgos.</li> <li>* Efectuar evaluaciones mensuales sobre los planes de mejora.</li> <li>* Obtener conocimientos mensualmente de la problemática de cada personal.</li> </ul>	Gerencia General	01 al 10 de Setiembre 2019.	X	
2	Se implementó un equipo de auditoría interna.	Cuenta con un jefe de auditoría y un auditor.	Gerencia General	11 al 15 de Setiembre 2019.	X	
3	Contar con un Manual de Organización y Funciones adecuado y organizado	Establecer las funciones correctamente de acuerdo a la experiencia del trabajador.	Gerencia General	16 al 30 de Setiembre 2019.	X	

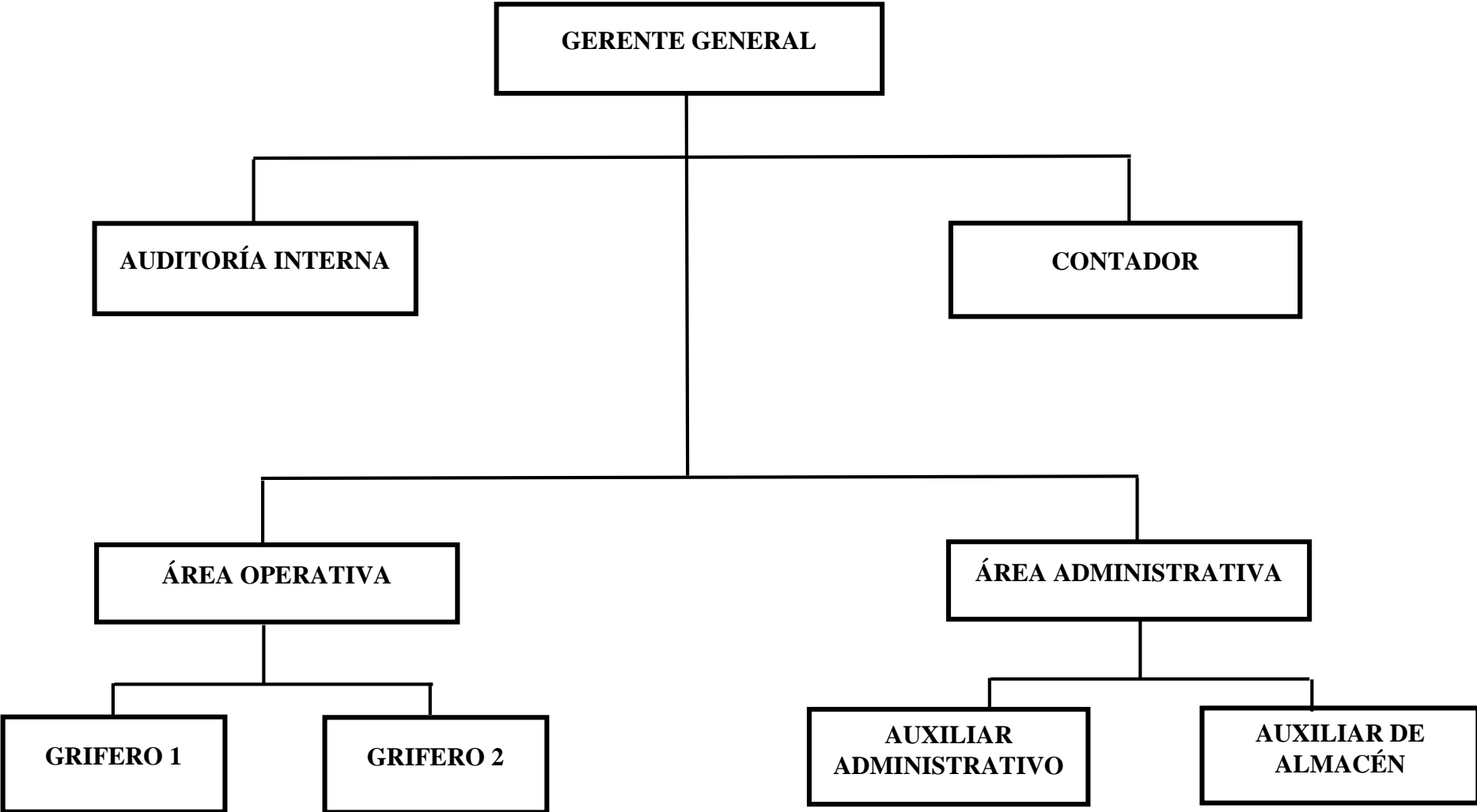
3	Identificó riesgos de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa	<p>*Análisis de procesos: Facilitó la identificación del riesgo operativo.</p> <p>*Brainstorming: Un grupo de empleados expone sus ideas o sensaciones de riesgo.</p> <p>*Entrevistas: Un especialista en riesgo empresarial, se preparó entrevistas con diferentes responsables de la empresa para extraer sus preocupaciones.</p> <p>*Talleres de trabajo: Reunión de grupo de empleados en el que se identificó los riesgos y se evaluó el impacto en la empresa, dentro de un clima confortable.</p> <p>*Comparación con otras organizaciones: El benchmarking, es la técnica empleada para compararse con los competidores; esta herramienta ha mejorado los riesgos internos y externos comparando con otras empresas del mismo rubro.</p> <p>*Cuestionarios: Enfocados a detectar las preocupaciones del personal empleado, se detectaron riesgos en el entorno operativo.</p>	Gerencia General	01 al 15 de Octubre 2019.	X	
---	--	---	------------------	---------------------------	---	--

4	Se promovió la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones con el objetivo de disminuir los riesgos	*Se reúne mensualmente con todo el personal de cada área para dar conocimiento sobre los riesgos encontrados, promoviendo ideas y soluciones para la buena toma de decisiones.	Recursos Humanos	16 al 31 de Octubre 2019.	X	
5	Difundió lineamientos y políticas para la administración de riesgos.	*Asignó a un personal encargado de difundir los lineamientos y políticas para una buena administración de riesgos.  *El personal capacitado en control interno, permitió identificar los riesgos que se presentan tanto interno como externo en la empresa, en las diferentes áreas, desde el Gerente General hasta el grifero.	GERENTE GENERAL  ALMACÉN  GRIFERO	01 al 15 de Noviembre 2019.	X	
6	Efectuó evaluaciones mensuales sobre los planes de mejora.	*Se capacitó al personal: se capacitó una vez al mes al recurso humano, brindándole cursos gratis sobre las funciones que realiza, actualizando la mejor manera de trabajar y evitar propagar riesgos a futuros.	RECURSOS HUMANOS  GERENTE GENERAL	16 al 30 de Noviembre 2019.	X	



		<p>*Se mejoró las instalaciones de trabajo: es importante que el trabajador se siente cómodo dentro del área de desempeño.</p> <p>*Reuniones mensuales con el trabajador: se realizan mensualmente expresando los resultados obtenidos simplificando el difícil, dando solución.</p> <p>*Procrear un buen clima laboral: encontramos un trabajador comprometido con la empresa.</p>				
7	Obtiene conocimientos mensualmente de la problemática de cada personal.	<p>*Se comunica con el personal de almacén obteniendo información mensualmente sobre los ingresos y salidas de combustible.</p> <p>*Supervisar al personal de ventas (griferos) sobre el manejo de caja y la venta de combustible. Obteniendo información económica y los ingresos oportunas y detalladas.</p>	RECURSOS HUMANOS	01 al 15 de Diciembre 2019.	X	

**ORGANIGRAMA DE “DINOGAS ESTACIONES” S.A.**



## **FUNCIONES GENERALES**

### **GERENCIA GENERAL**

- Identificar, difundir riesgos para la toma de decisiones.
- Ejecutar evaluaciones mensuales sobre los planes de mejora.
- Celebrar y ejecutar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades.
- Dirigir las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de las operaciones sociales que se efectúen.
- Organizar el régimen interno de la sociedad, expedir la correspondencia, cuidar que la contabilidad esté al día, inspeccionar los libros, documentos y operaciones de la sociedad y dictar disposiciones pertinentes para el correcto funcionamiento de la misma.
- Ordenar pagos y cobros, otorgando cancelaciones o recibos.
- Contratar, sancionar y despedir a los trabajadores y a los otros Gerentes, fijándoles remuneraciones y labor a efectuar, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Verificar y presentar los Estados Financieros.
- Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.

### **AUDITORIA INTERNA**

#### **JEFE DE AUDITORÍA**

- Implantación y funcionamiento del control interno en la empresa, de conformidad a la normativa aplicable.
- Ejecución de labores de control no programados que solicite el Gerente General.

- Informar situaciones de riesgos para la entidad que se observen en el ejercicio del control preventivo.
- Evaluar la estructura del Control Interno de la Entidad, en cada acción de control ejecutada.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- Orientar, evaluar y supervisar las funciones del personal a su cargo.

### **AUDITOR 1**

- Elaborar en coordinación con el jefe de Auditoría los programas de trabajo de seguimiento y control de metas de planes y programa de control anual.
- Apoyar en la elaboración del Plan Anual de Control.
- Desarrollar las acciones de control programadas en el Plan Anual de Control.
- Apoyar en la evaluación del cumplimiento del Plan Anual de Control sobre la base del seguimiento efectuado.
- Efectuar el seguimiento sobre el cumplimiento de las normativas establecidas dentro del marco de gestión empresarial (objetivos y metas)

### **AUXILIAR DE ALMACÉN**

- Controlar los niveles de existencia de stock de materiales e insumos en almacén.
- Realizar el control sistemático de las compras de combustible para stock.
- Registrar los ingresos y salidas de combustible e insumos dispuestos en almacén.
- Preparar los requerimientos de necesidades de materiales e insumos para la reposición de stock.

## **GRIFERO**

- Dispensar combustible a los clientes
- Realizar cobranza y emisión del comprobante de pago.
- Apoyo en las tiendas/ markets
- Apoyar en la limpieza de la estación de servicios.
- Apoyo en el lavado de autos

**Objetivo específico N° 4:** Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C.

<b>Situación encontrada</b>	<b>Mejora</b>	<b>Diferencia</b>
La empresa DINOGAS ESTACIONES S.A.C. no tiene implementado un sistema de control interno como inspiración el modelo COSO.	La empresa en estudio implementó un sistema de control interno formalmente, teniendo como base el modelo COSO y otros documentos que permitan llevar una buena organización de control.	Cuenta un sistema de control interno, se utilizó el modelo COSO y otros documentos que le permitió llevar una mejor organización de control.
La empresa DINOGAS ESTACIONES S.A.C. no cuenta con un equipo de auditoría interna.	La empresa en estudio implementó equipo de auditoría interna, con personas capacitadas para obtener mejores resultados.	Cuenta con un buen equipo de auditoría, permitiéndole que puedan encontrar riesgos, deficiencias y buscando soluciones para una mejor organización.
La empresa DINOGAS ESTACIONES S.A.C. no cuenta con un MOF suficiente para el buen desempeño de los trabajadores.	La empresa en estudio implementó un MOF adecuado y organizado el cual va a permitir que los trabajadores se desempeñen	Cuenta con un MOF suficiente y organizado para que el personal tenga un buen desempeño de sus funciones.

	eficientemente en las funciones establecidas.	
La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. no toma consideraciones en cuanto a los riesgos internos y externos de la empresa.	La empresa en estudio identificó riesgos dentro y fuera de la empresa, realizando reuniones con el personal exponiendo cada riesgo y proponiendo ideas y medidas de solución dentro del tiempo, evitando futuros actos ilegales.	Toma en cuenta los riesgos de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa, y buscó soluciones en un tiempo determinado.
La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. no tiene el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se puedan presentar dentro de la empresa.	La empresa en estudio demostró interés para solucionar situaciones de riesgo como el manejo deficiente de la caja, deficiencia en el control de las existencias de combustible, y llegar a tener una buena comunicación entre todas las partes de la empresa.	Tiene interés en solucionar las situaciones de riesgos, se promovió mucho la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones teniendo como objetivo seguir disminuyendo los riesgos.
La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. no ha difundido lineamientos	La empresa en estudio asignó a un personal para que se encargue de difundir	La empresa en estudio cuenta con un personal que difunda los lineamientos y

<p>y políticas para la administración de riesgos.</p>	<p>los lineamientos y políticas para conseguir una administración de riesgos de manera eficiente y eficaz.</p>	<p>políticas para la administración de riesgos, así evita futuros problemas que le perjudicaría más a la empresa.</p>
<p>La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, ni promover la rotación personal para evitar actos de colusión en perjuicio a la entidad.</p>	<p>La empresa en estudio efectuó autoevaluación, de manera mensual para proponer planes de mejora y ser ejecutados de manera eficiente, evitando errores futuros, promovió la rotación del personal para que todos conozcan el proceso de producción.</p>	<p>La empresa en estudio ejecuta autoevaluaciones mensualmente permitiendo que el personal sea rotada de manera mensual con el fin de conocer y familiarizarse sobre los planes de mejora, evitando errores en el transcurso del tiempo.</p>
<p>La empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C. no realiza autoevaluaciones y no implementan recomendaciones.</p>	<p>La empresa en estudio debe implementó recomendaciones en base a las autoevaluaciones que debería de realizar en cada mes.</p>	<p>La empresa en estudio, obtiene conocimiento de la problemática de cada personal mensualmente.</p>



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### **Resultado N° 01:**

De acuerdo a los antecedentes encontrados: Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017), si cuentan con un sistema de control interno debidamente implementado y organizado; mientras que Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017), no cuentan con un sistema de control interno. Mientras que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, esto coincide con Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017) y contrasta con Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017). La empresa comparativa si cuenta con un sistema de control interno, esto coincide con Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017) y contrasta con Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017).

Por otro lado, Aquino (2017) y Beltrán (2017) no cuenta con un Manual de Organización y Funciones. Mientras que la empresa en estudio y la empresa comparativa si cuenta con un MOF, esto contrasta con Aquino (2017) y Beltrán (2017).

Asimismo, Ávalos (2019), Beltrán (2018), Aquino (2017) y Beltrán (2017) menciona que no ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Esto coincide con la empresa en estudio ya que no difunde lineamientos y políticas, mientras que contrasta con la empresa comparativa.

Asimismo, Ávalos (2019) realiza supervisión con respecto al desempeño del personal; mientras que Beltrán (2017) no cuentan con una supervisión y monitoreo al desempeño del personal. Mientras que la empresa en estudio y la empresa comparativa si realiza supervisiones sobre el desempeño del personal, esto coincide con Ávalos (2019) y contrasta con Beltrán (2017).

Esto se compara con la teoría de los componentes del Informe COSO, ya que no se ejecutan debidamente las actividades de control, evaluación de riesgos, entorno de control, súper visión, información y comunicación. Si las empresas en estudio aplican lo mencionado, tomarán buenas decisiones, evitando errores futuros, previniendo de posibles deficiencias, capacitando más al personal, comunicándose, creando un buen clima laboral.

### **Resultado N° 02:**

La empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno; no cuenta con un equipo de auditoría interna, le falta contratar con un grupo de personas que estén capacitadas; no cuenta con un MOF adecuado para el buen desempeño de los trabajadores; a su vez no toman en cuenta los riesgos internos y externos de la empresa; esto conlleva también a que la empresa no tenga el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se puedan presentar dentro de ella; no difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos; finalmente la empresa no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, así como no realizan de manera periódica la rotación del personal para evitar actos de colusión en perjuicio a la entidad, por lo que tienen la oportunidad de implementar un sistema de control interno.

### **Resultado N° 03:**

La mejora de la empresa en estudio se manifiesta al implementar un sistema de control interno, seleccionando al personal idóneo en el área de control interno, implementar un MOF adecuado y organizado, contando con todas las capacidades de identificar riesgos que perjudique a la empresa, realizando reuniones con el personal proponiendo ideas de mejoras; se tomará el interés de buscar una solución inmediata, difundiendo así los

lineamientos y políticas de cómo se debe administrar y erradicar los riesgos en la empresa en estudio; por otro lado la empresa debe efectuar periódicamente evaluaciones.

**Resultado N° 04:**

En los resultados obtenidos, las empresas en estudio tomarán un cambio después de aplicar la mejora, los componentes de control interno serán debidamente ejecutados, por ejemplo, cuenta con un sistema de control interno, se utilizó el modelo COSO y otros documentos que le permitió llevar una mejor organización de control; cuenta con un buen equipo de auditoría que puedan encontrar riesgos, deficiencias y buscando soluciones para una mejor organización, cuenta con un MOF adecuado y organizado; toma en cuenta los riesgos y buscó soluciones de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa en un tiempo determinado; tiene interés en solucionar las situaciones de riesgos, se promovió mucho la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones teniendo como objetivo seguir disminuyendo los riesgos; cuenta con un personal que difunda los lineamientos y políticas para la administración de riesgos, así evita futuros problemas que le perjudicaría más a la empresa; ejecuta autoevaluaciones mensualmente sobre los planes de mejora, evitando errores en el transcurso del tiempo; obtiene conocimiento de la problemática de cada personal mensualmente.

## CONCLUSIONES

### Respecto al objetivo específico 1:

Se concluye que según los resultados encontrados por los antecedentes algunos de ellos mencionan que si cuentan con un sistema de control interno, mientras que otros manifiestan que no cuentan con un sistema de control interno, esto ocasiona que las empresas últimas, tengan deficiencias, errores futuros, no cuentan con procedimientos establecidos para tomar decisiones correctas. Por otro lado, estas empresas no cuentan con supervisión y monitoreo al desempeño del personal. No existe comunicación con los operarios para dar una información urgente, mientras que otras empresas si mantienen una buena comunicación entre sus trabajadores.

### Respecto al objetivo específico 2:

La empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C. presentó las siguientes características de los componentes del control interno:

- **Componente Ambiente de Control:** La empresa en estudio no implementa un sistema de control interno, que le permita dar cumplimiento a las normas legales; no cuenta con un equipo de auditoría interna, que le permita contar con personal capacitado, que se encargue de dar el seguimiento a las áreas deficientes, es el caso de almacén, quienes llevan el registro de stock de combustible; asimismo, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones adecuado y organizado, que permita llevar un mejor control y cumplimiento de las actividades realizadas por todo el personal de la empresa.
- **Componente Evaluación de Riesgos:** La empresa no toma en cuenta los riesgos internos y externos de la empresa; no tiene el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se presentan dentro de ella; no cuenta con un personal que se encargue

de difundir los lineamientos y políticas para contar con una buena administración de riesgos.

- **Componente de Supervisión:** La empresa no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, de tal manera que no promueve la rotación del personal para evitar actos que perjudique a la empresa; no implementa recomendaciones en base a sus autoevaluaciones que realiza.

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

Se concluye que de acuerdo a los resultados encontrados en los antecedentes, la empresa en estudio, tomará propuestas de mejora para mejorar su desarrollo en la organización de acuerdo a los componentes del control interno:

- **Componente Ambiente de Control:** La empresa implementará un sistema de control interno, seleccionando al personal capacitado como auditores en control interno, se implementará un MOF adecuado y organizado.
- **Componente de Evaluación de Riesgos:** Contará con personal que tenga las capacidades de identificar riesgos que perjudique a la empresa; se identificará a tiempo los riesgos internos y externos, tomando el interés de buscar una solución inmediata, difundiendo así los lineamientos y políticas de cómo se debe administrar y erradicar los riesgos en una empresa.
- **Componente Supervisión:** La empresa va a efectuar periódicamente evaluaciones sobre la proyección de planes y mejoras que permitan tener un grado positivo de los objetivos planificados; implementará recomendaciones para la evaluación de sus trabajadores.

### **Respecto al objetivo específico 4:**

Se concluye que después de los resultados encontrados y de haber plasmado una mejora:

- **Componente Ambiente de Control:** La empresa en estudio implementó un sistema de control interno, cuenta con un equipo de auditoría interna, implementó un MOF adecuado y organizado.
- **Componente Evaluación de Riesgos:** Identificó riesgos internos y externos que afectan a la empresa, cuenta con interés en solucionar las diferentes situaciones de riesgos, promoviendo siempre comunicación entre los trabajadores, propagó lineamientos y políticas para la administración de riesgos,
- **Componente de Evaluación:** Ejecuta autoevaluaciones sobre los planes de mejora, y realiza las recomendaciones evitando errores en el transcurso del tiempo.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, W. (2018). *La influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ S.A.C. – Chimbote, 2017*. Tesis para optar el grado de magister en Contabilidad con mención en Auditoría)
- Aniceto, A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “CORPORACIÓN DINO S.A.C.” – Chimbote, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)
- Ávila, M.; Monsalve, J. (2017). *Aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la rotación de los inventarios de la empresa estación de servicios KALIN S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2011*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)
- Ángeles, M. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil SAENZ E.I.R.L. – Casma 2017*. (Tesis para optar el título profesional en Contabilidad)
- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola “Jacinto López” S.C. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. (Tesis para optar el grado de magister en Contabilidad con Énfasis en Auditoría).
- Auditool (2016). *17 Principios de Control Interno según COSO 2013*. Recuperado el de

Julio del 2019 en <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Aquino, J. (2017) “El sistema de gestión de calidad y su influencia con el control interno en la empresa Vigo & Asociados Sociedad Civil. Lima, 2017” (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

Ávalos (2019). “Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018. (Tesis para optar el grado académico de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

Bautista, S. (2018). “Definición de un Modelo de Oficinas de Gerencia de Proyectos en Empresas Pertenecientes al sector de Grifería en Colombia” (Tesis para optar el título de master en gerencia de proyectos)

Beltrán, A. (2017). *Evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L, Chimbote 2017*. (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

Bendermacher, J. (2017). *Perspectivas y percepciones globales. Auditoría interna y externa. Funciones distintivas para la administración de una organización*. Recuperado el 23 de Abril del 2020 en <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/GPI-Distinctive-Roles-in-Organizational-Governance-Spanish.pdf>



Bernal, C. (2019) “Metodología DMAIC y productividad del proceso de Distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora PECSA en el año 2018”

(Tesis para optar el grado académico de maestro en Ingeniería Industrial)

Caurin, J. (2017). *El inventario en la empresa*. Recuperado el 02 de Julio del 2019 en

<https://www.emprendepyme.net/inventario>

Caururo, C. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas*

*empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L.*

– *Casma 2016*. (Tesis para optar el título profesional de contador público)

Contraloría General de la República (2016). *Control Interno*. Recuperado el 04 de Julio del 2019 en

[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

Contraloría General de la República del Perú (2019). *Sistema de Control Interno (SCI)*.

*Recuperado el 05 de Abril del 2020 en*

[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)

El Congreso de la República (2013). *Ley N°30056*. Recuperado el 07 de Setiembre

del 2016 en [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02\\_30056\\_2966.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf)

El Presidente de la República. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro*

y *pequeña empresa*. Recuperado el 07 de Setiembre del 2016 en <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Espinal, J. (2018). “Optimización de las Actividades de Control en Pymes Hoteleras de la ciudad de el alto” (Tesis para optar el título de maestría)

Fernández, H. (2013). *Qué es un organigrama*. Recuperado el 01 de Abril del 2020 en <https://economyatic.com/que-es-un-organigrama-y-como-crear-uno-online/>

Frías, I. (2016). *El control interno en las empresas*. Recuperado el 01 de abril del 2020 en <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

Gabriel, A. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso “Empresa Estación de servicio BELNORTE S.A.C.” – Chimbote, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)

Giribaldi, A. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)

Gonzalo, G. (2018). *Qué son y cómo funcionan las microempresas*. Recuperado el 05 de Julio del 2019 en <https://hablemosdeempresas.com/pymes/microempresas/>

Guevara, R. (2018). “El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa de

las empresas constructoras del Perú: caso empresa “Korey Ingenieros” - Sechura - Piura, 2015” (Tesis para optar el grado de magister en Auditoría)

Guerra, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las mypes ubicada en el mercado central de Piura*. (Tesis para optar el título de contadora pública).

Hernández, J. (2004). *El nuevo Sistema de Control Interno para Europa: la problemática de las Agencias Europeas*. Recuperado el 10 de Junio del 2019 en [https://www.researchgate.net/publication/28093766\\_El\\_nuevo\\_Sistema\\_de\\_Control\\_Interno\\_para\\_Europa\\_la\\_problematika\\_de\\_las\\_Agencias\\_Europeas](https://www.researchgate.net/publication/28093766_El_nuevo_Sistema_de_Control_Interno_para_Europa_la_problematika_de_las_Agencias_Europeas)

Hernández, R. (Ed). (2012). *Metodología de la investigación*. México D.F., Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hernández, Y. (2016). *El Control Interno en la Economía Empresarial*. Recuperado el 09 de Junio del 2019 en <https://www.monografias.com/trabajos31/control-interno/control-interno.shtml>

Hernández, J. (2017). *El informe COSO*. Recuperado el 01 de Julio del 2019 en <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Lalupu, D. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de combustibles de las estaciones de servicios en el Perú*. (Tesis para optar el título de contador público)

- Larrea, J. (2017) “El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa del área de Contabilidad en el Perú: caso institución OFIAPADM- DIRANDRO PNP. Lima, 2016” (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)
- Lazarte, S. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: empresa Comercial J.Blanco S.A.C. – Casma, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)
- Leguía, J. (2018). *Control Interno de Inventarios de Combustible GLP en la empresa Gasolineras SAC del distrito de San Luis, Lima- Perú en el año 2017.* (Tesis para optar el título de contador público)
- Maita, M. (2018) “Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú” (Tesis para optar el grado académico de: maestra en Auditoría Contable y Financiera)
- Maldonado, P. et al. (2004). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL)/Integrated Internal Control Framework for Latin América.* Recuperado el 10 de Junio del 2019 en [https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaid.\\_marco\\_integrado\\_d\\_e\\_ci.pdf](https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaid._marco_integrado_d_e_ci.pdf)
- Mantilla, M. B. (2016). *Auditoría del control interno.* Ecoe Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=%22control+interno%22&ots=PhOeH4voJx&sig=-Ua1GTcBgGChJ7sWSq8hnwgRwT8#v=onepage&q&f=false>

Nuño, P. (2017). *Tipos de riesgos empresariales*. Recuperado el 02 de Abril del 2020 en <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-riesgos-empresariales.html>

Oseitem (2017). *¿Qué es y para qué sirve el KARDEX?*. Recuperado el 06 de Julio del 2019 en <http://blog.seitem.com/index.php/2017/09/27/que-es-y-para-que-sirve-el-kardex/>

Pérez, P. (2016). *Los cinco componentes del Control Interno – Material de apoyo a la docencia*. Recuperado el 01 de Julio del 2019 en <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>

Raffino, M. (2019). *¿Qué es Empresa?* Recuperado el 02 de Julio del 2019 en <https://concepto.de/empresa/>

Ruiz, F. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A., agencia CASMA 2016*. (Tesis para optar el título de Contador Público)

Samaniego, C. (2014). *“Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”* (Tesis para optar el grado académico de maestro en Auditoría y Control de Gestión Empresarial)

Salas, S. y Mejía J. (2015). *Auditoría de control interno al rubro de inventario y propuesta de elaboración de manual de control para la empresa Ecuagreenprodex S.A.* (Tesis para optar el título en ingeniería en contabilidad y auditoría)

Salinas, S. (2016). *Implementación de un Sistema de Control Interno para la estación de servicios de Argelia de la ciudad de Loja.* (Tesis para optar el Título y Grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contador Público – Auditor.

Solis V (2016). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos Corhol S.A.* (Tesis para optar el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría)X

Torres, L. (2017). *Análisis de los inventarios y propuesta de un sistema de control de inventarios para la empresa “Estación de servicios SAMOA SAC, Chimbote – 2017.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)

Valencia, R. (2016). “Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoria al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles” (Tesis para optar el grado de maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos)

Valencia, R. (2016). Metodología para la implementación de principios de control

interno, evaluación y auditoría al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles.

Vilca, F. (2017). “Caracterización del control interno en la Gestión de Almacén de la empresa comercial “Cervecerías Peruanas Backus s.a. a.- cañete 2016” (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

Yépez, N. (2015) “Sistema de control interno y su influencia en la gestión del área logística en la empresa Grupo Deltron S.A. 2014” (Tesis para optar el grado de magister en mención: Auditoría).

## 9. ANEXOS

### 9.1. Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Comparativo de problemáticas del Control Interno de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “DINO GAS ESTACIONES” S.A.C.,- Chimbote y mejora, 2019.	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINO GAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019?	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINO GAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Identificar el control interno de las micro empresas del sector comercio</p>	<p>El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permite desarrollarnos profundamente como personas y profesionales, dando mayor conocimiento e información con respecto al control interno de las Mypes en el Perú, obteniendo el grado de Magister.</p> <p>Los beneficios del control interno nos facilitan a la elaboración de planes, objetivos, metas y políticas que contribuyan a mejorar las debilidades que existen en la empresa DINO GAS ESTACIONES S.A.C.”</p>	<p>Diseño: Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo – No experimental.</li> <li>- Bibliográfico</li> <li>- De caso</li> </ul>	<p><b>Resultado N° 01:</b> De acuerdo a los antecedentes encontrados: Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017), si cuentan con un sistema de control interno debidamente implementado y organizado; mientras que Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017), no cuentan con un sistema de control interno. Mientras que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, esto coincide con Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara</p>	<p>Se concluye que según los resultados encontrados por los antecedentes algunos de ellos mencionan que si cuentan con un sistema de control interno, mientras que otros manifiestan que no cuentan con un sistema de control interno, esto ocasiona que las empresas últimas, tengan deficiencias, errores futuros, no cuentan con procedimientos establecidos para tomar decisiones correctas. Por otro lado, estas empresas no cuentan con supervisión y monitoreo al desempeño</p>



	<p>del Perú del mismo sector y su mejora.</p> <p>2. Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las micro empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., Chimbote, 2019.</p> <p>3. Aplicar las mejoras en control interno de la empresa “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., 2019.</p> <p>4. Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “DINOGAS</p>	<p>Socialmente, dará un aporte a los futuros tesis en maestría mención auditoría, a la adquisición de información de control interno, sirviéndole como antecedentes, prototipo y guía durante la elaboración de sus trabajos de investigación.</p> <p>Favorecerá a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, abriendo una línea de investigación, ampliando el tema control interno. Permitirá llenar el vacío de conocimientos a las empresas en estudio, dándoles a conocer la importancia de contar con un Control Interno facilitando mejorar una gestión organizacional. Finalmente el trabajo de investigación se justifica para las</p>	<p>(2018), Aquino (2017) y Larrea (2017) y contrasta con Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017). La empresa comparativa si cuenta con un sistema de control interno, esto coincide con Alva (2018), Maita (2018) y Vilca (2017) y contrasta con Ávalos (2019), Beltrán (2018), Guevara (2018), Aquino (2017) y Larrea (2017). Por otro lado, Aquino (2017) y Beltrán (2017) no cuenta con un Manual de Organización y Funciones. Mientras que la empresa en estudio y la empresa comparativa si cuenta con un MOF, esto contrasta con Aquino (2017) y Beltrán (2017). Asimismo, Ávalos (2019), Beltrán (2018), Aquino (2017) y Beltrán</p>	<p>del personal. No existe comunicación con los operarios para dar una información urgente, mientras que otras empresas si mantienen una buena comunicación entre sus trabajadores. En cuanto a los antecedentes internacionales, desconocen los procesos y políticas de la administración de inventarios, provocando deficiencias en el control interno, tampoco cuentan con capacitaciones para los colaboradores, no cuentan con un MOF donde se plasme las funciones de cada trabajador para su debido cumplimiento. Se concluye que la empresa en estudio no implementa un sistema de control interno, no cuentan con un equipo</p>
--	---	---	--	--

		ESTACIONES” S.A.C.	variedades empresas de Grifo, corrigiendo aquellas debilidades y/o amenazas internas, marcando la diferencia con otras empresas que aún no cuentan con un control interno desarrollado y amplificado.		(2017) menciona que no ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Esto coincide con la empresa en estudio ya que no difunde lineamientos y políticas, mientras que contrasta con la empresa comparativa. Asimismo, Ávalos (2019) realiza supervisión con respecto al desempeño del personal; mientras que Beltrán (2017) no cuentan con una supervisión y monitoreo al desempeño del personal. Mientras que la empresa en estudio y la empresa comparativa si realiza supervisiones sobre el desempeño del personal, esto coincide con Ávalos (2019) y contrasta con Beltrán (2017).	de auditoría interna, no cuenta con un MOF adecuado y organizado; no toman en cuenta los riesgos internos y externos de la empresa, no tiene el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se puedan presentar dentro de ella, no difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, así como no realizan de manera periódica la rotación del personal para evitar actos de colusión en perjuicio a la entidad. Se concluye que de acuerdo a los resultados encontrados en los antecedentes, la empresa en estudio, tomará propuestas de mejora para mejorar su
--	--	--------------------	---	--	--	---

				<p>Esto se compara con la teoría de los componentes del Informe COSO, ya que no se ejecutan debidamente las actividades de control, evaluación de riesgos, entorno de control, súper visión, información y comunicación. Si las empresas en estudio aplican lo mencionado, tomarán buenas decisiones, evitando errores futuros, previniendo de posibles deficiencias, capacitando más al personal, comunicándose, creando un buen clima laboral.</p> <p><b>Resultado N° 02:</b> La empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno; no cuenta con un equipo de auditoría</p>	<p>desarrollo en la organización, implementando un sistema de control interno, seleccionando al personal capacitado como auditores en control interno, se implementará un MOF adecuado y organizado, contando con todas las capacidades de identificar riesgos que perjudique a la empresa; identificar a tiempo los riesgos internos y externos, tomando el interés de buscar una solución inmediata, difundiendo así los lineamientos y políticas de cómo se debe administrar y erradicar los riesgos en una empresa; por otro lado la empresa debe efectuar periódicamente evaluaciones sobre la proyección de planes y mejoras que permitan</p>
--	--	--	--	---	---

					<p>interna, le falta contratar con un grupo de personas que estén capacitadas; no cuenta con un MOF adecuado para el buen desempeño de los trabajadores; a su vez no toman en cuenta los riesgos internos y externos de la empresa; esto conlleva también a que la empresa no tenga el interés de solucionar o disminuir los riesgos que se puedan presentar dentro de ella; no difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos; finalmente la empresa no efectúa periódicamente evaluaciones para proponer planes y mejoras, así como no realizan de manera periódica la rotación del personal para evitar actos de colusión en perjuicio a la entidad.</p>	<p>tener un grado positivo de los objetivos planificados. Se concluye que después de los resultados encontrados y de haber plasmado una mejora, la empresa en estudio implementó un sistema de control interno, cuenta con un equipo de auditoría interna, cuenta con un MOF adecuado y organizado para el buen desempeño del trabajador, identificó riesgos internos y externos que afectan a la empresa, cuenta con interés en solucionar las diferentes situaciones de riesgos, promoviendo siempre comunicación entre los trabajadores, propagó lineamientos y políticas para la administración de riesgos, ejecuta autoevaluaciones sobre</p>
--	--	--	--	--	--	--

					<p><b>Resultado N° 03:</b>  La mejora de la empresa en estudio se manifiesta al implementar un sistema de control interno, seleccionando al personal idóneo en el área de control interno, implementar un MOF adecuado y organizado, contando con todas las capacidades de identificar riesgos que perjudique a la empresa, realizando reuniones con el personal proponiendo ideas de mejoras; se tomará el interés de buscar una solución inmediata, difundiendo así los lineamientos y políticas de cómo se debe administrar y erradicar los riesgos en la empresa en estudio; por otro lado la empresa debe efectuar periódicamente evaluaciones sobre la</p>	los planes de mejora, evitando errores en el transcurso del tiempo.
--	--	--	--	--	--	---

					<p>proyección de planes y mejoras que permitan tener un grado positivo de los objetivos planificados.</p> <p><b>Resultado N° 04:</b>  En los resultados obtenidos, las empresas en estudio tomarán un cambio después de aplicar la mejora, los componentes de control interno serán debidamente ejecutados, por ejemplo, implementó un sistema de control interno, se utilizó el modelo COSO y otros documentos que le permitió llevar una mejor organización de control, cuenta con un MOF adecuado y organizado, cuenta con un buen quipo de auditoría que puedan encontrar riesgos, deficiencias y buscando soluciones para una mejor organización;</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>identificó riesgos y buscó soluciones de acuerdo a los aspectos internos y externos de la empresa en un tiempo determinado; tiene interés en solucionar las situaciones de riesgos, se promovió mucho la comunicación en los trabajadores para tomar mejores decisiones teniendo como objetivo seguir disminuyendo los riesgos; propagó los lineamientos y políticas para la administración de riesgos, así evita futuros problemas que le perjudicaría más a la empresa; ejecuta autoevaluaciones mensualmente sobre los planes de mejora, evitando errores en el transcurso del tiempo; obtiene conocimiento de la problemática de cada personal mensualmente.</p>	
--	--	--	--	--	---	--





## 9.2. Anexo 02: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2019														
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación	X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación	X														
5	Mejora del marco teórico		X													
6	Redacción de la revisión de la literatura.			X												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)				X											
8	Ejecución de la metodología					X										
9	Resultados de la investigación						X	X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X	X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X	X				
12	Reacción del informe final												X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X	
15	Redacción de artículo científico															X X

### 9.3. Anexo 03: Presupuesto.

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			

Financiamiento: Para el desarrollo y elaboración del presente trabajo de investigación, así como también el gasto incurrido, será autofinanciado.

**9.4. Anexo 04:** Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD  
CUESTIONARIO**

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de  
empresa de ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “DINOGAS ESTACIONES” S.A.C., - CHIMBOTE Y MEJORA, 2019.

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

<b>ITEM 1</b>	<b>RESULTADO</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado formalmente?		
2. ¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control?		

3. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?		
4. ¿El Manual de Organización y Funciones es suficiente para el buen desempeño de los trabajadores?		
5. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad?		
6. ¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoría interna?		
<b>ITEM 2</b>	<b>RESULTADO</b>	
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>	SI	NO
1. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
2. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?		
3. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?		
4. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?		
5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		
<b>ITEM 3</b>	<b>RESULTADO</b>	

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1.</b>	¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?		
<b>2.</b>	¿Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?		
<b>3.</b>	¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?		
<b>4.</b>	¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?		
<b>5.</b>	¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?		
<b>ITEM 4</b>		<b>RESULTADO</b>	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1.</b>	¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?		
<b>2.</b>	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		

3. ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos?		
4. ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?		
<b>ITEM 5</b>	<b>RESULTADO</b>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
5. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente		
6. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
7. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?		
8. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las Autoevaluaciones realizadas?		
9. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?		