



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y  
SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN EN LA TOMA DE  
DECISIONES DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ  
FERRETERAS, CASO: GALAXY CONSULT S.A.C. DE  
AYACUCHO – 2016.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES  
Y FINANCIERAS**

**AUTORA:**

**YUPANQUI JAUREGUI, EDITH ANGÉLICA**

**ORCID: 0000-0001-7554-1088**

**ASESOR:**

**SÁNCHEZ ESPINOZA, YURI VLADIMIR**

**ORCID: 0000-0003-1563-0945**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2018**

**COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL DE  
INVESTIGACIÓN**

---

**MGTR. CPCC. ORLANDO SÓCRATES SAAVEDRA SILVERA**

**PRESIDENTE**

---

**MGTR. CPCC. MANUEL JESÚS GARCÍA AMAYA**

**PRIMER MIEMBRO**

---

**MGTR. CPCC. ANTONIO ROCHA SEGURA**

**SEGUNDO MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco en primer lugar a Dios por darme la salud para poder perseguir mis metas, y a mis padres por estar siempre a mi lado enfrentando los obstáculos y barreras que se presentan en nuestras vidas y al ayudarme en este proceso de formación profesional. Por otro lado, agradezco a los docentes que manejaron el curso de Taller I, II, III y IV durante el proceso formativo y brindarme el conocimiento para la elaboración del presente informe.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar cómo influye el control interno en la gestión para la toma de decisiones del sector comercio del Perú y de la empresa ferretera Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016. La investigación es de tipo cualitativa, y nivel descriptivo, bibliográfico-documental, considerando los diversos trabajos de investigación que realizaron estudiantes de la carrera profesional de contabilidad de los distintos centros de estudios a nivel nacional de las características del control interno en las Mypes y una entrevista de la empresa en estudio, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: que si se ha llegado a describir las características del control interno en las Mypes, las cuales se reflejan de acuerdo a las informaciones revisadas, de la gran envergadura del control interno en las mypes ya que su uso podría ayudar a optimizar de la mejor manera en la gestión de la empresa, aunque nunca esta libre de los riesgos que se presenten y de esta manera poder alcanzar las metas y objetivos con eficiencia, economía y efectividad; así mismo, se concluye que la empresa Galaxy Consult S.A.C. no cumple a cabalidad con las características del control interno y esto afecta a los objetivos y metas, y debido a la gran relevancia de contar con un sistema de control ya sea principalmente en el área del almacén con el inventario de las mercaderías (stock exacto), y le ayude a tomar la decisiones correctas durante su actividad empresarial lo cual involucra una buena gestión.

**Palabras clave:** Control interno, gestión.

## ***ABSTRACT***

The main objective of this research work is to determine how internal control influences decision-making management in the Peruvian commerce sector and the hardware company Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016. The research is qualitative, and descriptive level, bibliographic-documentary, considering the various research works carried out by students of the professional accounting career of the different centers of studies at the national level of the characteristics of internal control in the Mypes and an interview of the company under study, from which the following results were obtained: that if the characteristics of the internal control have been described in the Mypes, which are reflected according to the information reviewed, the great scope of internal control in the mypes since its use could help to optimize the best way in the management of the company, although it is never free of the risks that arise and in this way be able to achieve the goals and objectives efficiently, economy and effectiveness; Likewise, it is concluded that the company Galaxy Consult S.A.C. does not fully comply with the characteristics of internal control and this affects the objectives and goals, and due to the great importance of having a control system either mainly in the warehouse area with the merchandise inventory (exact stock) , and help you make the right decisions during your business activity which involves good management.

**Keywords:** Internal control, management.

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3. Antecedentes locales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Control interno.....	23
2.2.2. Gestión.....	59
2.2.3. Empresa.....	64
2.3. Marco conceptual.....	76
III. HIPÓTESIS.....	79
IV. METODOLOGÍA .....	80
4.1. Tipo de investigación.....	80
4.2. Nivel de Investigación.....	80
4.3. Diseño de la investigación.....	80
4.4. Población y muestra.....	81
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	82
4.6. Técnicas e instrumentos.....	83
4.7. Plan de análisis.....	84
4.8. Matriz de consistencia.....	84
4.9. Principios éticos.....	84
V. RESULTADOS.....	85
VI. CONCLUSIONES .....	98
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	100
7.1. Bibliografía .....	100
7.2. Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	106

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe de investigación tiene por finalidad describir la caracterización del control interno y su influencia en la gestión para la toma de decisiones del sector comercio del Perú y de la empresa ferretera Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho de 2016; al mismo tiempo describir cómo la gestión se involucra a través de la administración en la toma de decisiones de la empresa.

La importancia del control interno dentro de una entidad, empresa o en este caso de la MYPEs es considerado de gran envergadura o irrelevante porque permite verificar el cumplimiento de las funciones planteadas. Además, de llegar a considerar medidas necesarias para corregir las irregularidades que se presenten dentro de las MYPEs que estén perjudicando su estabilidad económica y administrativa. Por otro lado, permite un adecuado control de los bienes e información para generar una optimización de los recursos; así mismo, los directivos de la empresa tienen la responsabilidad de promover un ambiente de control dentro de la empresa o entidad (Garbajosa, 2013).

Así mismo, está claro decir que “en el Perú un elevado número de empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana” (Vargas & Ramírez, 2014), están mayormente conformadas por la MYPEs, aunque se debe tener en cuenta que la implementación de un control interno dentro de la entidad puede llegar a garantizar “la salvaguardia de los

bienes y hace confiable los registros y resultados de la contabilidad, que son indispensables para la buena marcha de cualquier entidad, grande o pequeña” (Capote, 2007, p.12). Además, la implementación y aplicación de un sistema de control interno es irrelevante para una adecuada eficiencia en la gestión y de esa manera se podrán lograr los objetivos planteados y “ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables en el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas” (Ladino, 2009, p.6). Además, la gestión en las empresas tiene mucho que ver con la planificación, organización y el control en las actividades de las empresas y tiene una estrecha relación con el control interno involucrándose en la toma de decisiones para renovar la situación económica o administrativa en las empresas privadas. Es por ello, que se va a describir en las empresas privadas del sector comercio de Ayacucho, la importancia de aplicar un control interno que nace o surge en base a los riesgos que pueden afectar en la gestión o el cumplimiento adecuado de sus funciones, es por ello, que se van a considerar algunas normas, estilos de dirección, organigrama, responsabilidades, políticas y entre otros aspectos que involucran a alcanzar los objetivos de una empresa. Aunque las empresas pequeñas creen que no es necesario considerar este sistema en su organización, se ha demostrado que la aplicación del control interno cumple un papel importante como es la gestión dentro de una empresa tras su estrecha relación, y esto ayuda a detectar o disminuir el fraude, así como las irregularidades y disminuir los riesgos que aquejan a una empresa.



Por otra parte, en la ciudad de Ayacucho donde vamos a desarrollar el estudio, aunque existen empresas privadas del sector comercio que cumplen y hacen uso del control interno dentro de su empresa, hay la excepción de algunas empresas que creen que por ser pequeñas empresas no es necesario del control interno. Es por ello, que se va a trabajar con la empresa “Galaxy Consult S.A.C.” para determinar si esta empresa comercial cumple con los elementos de “planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación” (Leiva, 2014, p.32) y otros aspectos que sean necesarios para una adecuada gestión de la empresa y le permita tomar decisiones adecuadas; así mismo, ayudará a que la empresa pueda disminuir los riesgos que siempre estas presentes en la actividad empresarial.

Es por ello, que el enunciado del problema de investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno y su influencia en la gestión en la toma de decisiones del sector comercio del Perú Ferreteras y de la empresa Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016?, y para poder dar respuesta a lo mencionado se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar cómo influye el control interno en la gestión para la toma de decisiones del sector comercio del Perú y de la empresa ferretera Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016. Y para poder describir este objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Definir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú.

Identificar los factores de una buena gestión para el logro de metas y objetivos de las micro y pequeñas empresas para la toma de decisiones con eficacia, eficiencia y economía caso: Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.

Analizar la influencia de las características del control interno frente a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - ferreteras, caso: Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.

El presente informe de investigación se realiza a través del estudio indagatorio sobre el control interno y su influencia en la gestión de las MYPEs, porque se quiere saber qué características según distintos autores son considerados importantes e impredecibles para una adecuada gestión de las empresas y la importancia que esta abarca en su ámbito para evitar los riesgos y fallos en el mercado. Aunque actualmente estamos inmiscuidos en la globalización se entiende que el control interno ha formado parte fundamental en la organización de las empresas privadas para el logro de sus objetivos y metas. Es por ello que este informe de investigación se efectúa porque se quiere realizar una comparación de las teorías y los componentes que emanan sobre el *Control Interno* y si actualmente la empresa “Galaxy Consult S.A.C.” cumple o ejecuta esas teorías, componentes y/o los aspectos que determinan y se consideran importantes por algunos autores. Además, se tiene que saber que el control interno que se implementa en una empresa no siempre será efectivo, ya que los riesgos siempre se dan y siempre están presentes en la actividad económica y comercial de la empresa.

Por otro lado, se justifica el presente trabajo porque permitirá a la empresa “Galaxy Consult S.A.C.” realizar una adecuada gestión dentro de ella, lo que conllevará a una buena toma de decisiones y permitirá una mejor organización en las actividades de la empresa. Así mismo, la elaboración y sustentación de este informe me ayudara a obtener el grado de bachiller de contador público. Finalmente, la presente investigación servirá como apoyo para realizar otros trabajos de investigaciones semejantes ya sea en otros sectores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes.

#### 2.1.1. *Antecedentes internacionales.*

Burbano (2017) en su tesis titulada “**El control interno de inventarios y la gestión financiera de la empresa RECTIMAINDUSTRY Cía. Ltda.**”, Ambato – Ecuador, tuvo como objetivo general estudiar el control de inventarios mediante el cumplimiento de sus procesos y la gestión financiera para garantizar la operatividad de la Empresa RectimaIndustry Cía. Ltda. Utilizando la metodología descriptiva y exploratoria. Llego a la conclusión de que el personal que labora en la bodega es insuficiente y no está capacitado adecuadamente, relacionada con la cantidad de rubros que manejan, y al no presentar un sistema de máximos y mínimos se presenta aglomeraciones de bienes en bodega que se ve reflejado en los stocks reales al realizar los inventarios semestrales, elevando el valor de estos en los estados financieros, sin un control adecuado de los recursos, no presentar un proceso establecido de control y manejo de inventarios, la empresa presenta una rentabilidad baja y problemas en su sistema financiero, por lo cual el establecer un modelo de gestión para el adecuado manejo logístico, impedirá los costos elevados en inventarios que afectan a la gestión financiera. Además, recomienda desarrollar y ejecutar un Modelo de Gestión para el control de inventarios de la cadena de suministro en la empresa RectimaIndustry Cía. Ltda., y la aplicación adecuada de métodos de control interno.

Mejía & Padilla (2010) en su tesis titulado **“Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en Ferretería Espinoza S.A. según el modelo COSO”**, Cuenca – Ecuador tuvo como objetivo general formular e implementar un modelo de control interno para el sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercaderías en FERRETERIA ESPINOZA S.A. a fin de que sus operaciones se lleven a cabo con eficiencia y eficacia, originar información financiera suficiente y confiable; y alcanzar el cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes en la entidad y la sociedad. Así mismo, se determinó que a pesar de la existencia de controles básicos y el deseo de la gerencia en trabajar en un ambiente controlado, existe una alta desmotivación del personal que puede generar sentimientos negativos hacia la empresa, situación que afecta en forma negativa la eficiencia en las operaciones y por lo tanto el logro de los objetivos organizacionales y la empresa no tiene definida en su estructura organizativa, una unidad orgánica que se responsabilice de las actividades propias de auditoría o control interno, es por ello que concluyo que las funciones y los procedimientos involucrados en la administración y manejo del inventario de mercancía deben estar altamente formalizados. Finalmente, recomienda que se debe de crear una unidad especializada en el área de control o auditoría interna que se encargue de evaluar y hacer seguimiento a las distintas actividades administrativas y contables, implantar el modelo de control interno propuesto para el área del

inventario y que se elabore un plan de trabajo que oriente al personal a cumplir las actividades a ellas asignadas.

Trujillo & Sierra (2012) en su tesis titulado **“Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control interno de inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A.”**, Quito – Ecuador, concluye y describe que la empresa Vanidades no cuenta con una adecuada segregación de funciones, por lo que varias actividades se concentran centralizadas en pocas personas e impiden que estas se desarrollen plenamente en las tareas asignadas al departamento que trabajan, el departamento de contabilidad no cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas a él, lo que provoca deficiencia en los controles internos y la gerencia general no brinda el apoyo suficiente en recursos económicos, humanos, tecnológicos al área de producción lo que provoca falencias en el desarrollo de sus actividades. Por tanto, recomienda que se debe realizar una restauración de funciones asignadas a cada departamento para que no exista fallas y omisión de procesos de control y el gerente general debe proporcionar los recursos suficientes al departamento de contabilidad a fin de contar con el personal necesario para el cubrimiento de las funciones que presentan debilidades y que estas sean cumplidas de forma eficiente y eficaz.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales.***

Rodriguez (2016) en su tesis titulado **“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016”**, tuvo como objetivo determinar y describir las Características del control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales del Perú y de la Empresa E&E Agallpampa 2016. El tipo de investigación es cualitativo y bibliográfico. La autora concluye en que se debe de hacer un análisis comparativo de las características de las micro y pequeñas empresa comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, permitiéndonos determinar que las empresa no llevaban un control interno pero después optaron por implementarlo, por lo tanto se concluye que la empresa E&E en la actualidad no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades de compra y venta y mucho menos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial. Así mismo, se debe de aplicar el control interno en todas las empresas sin importar el tamaño y tipo de empresa para llevar un orden y control detallado de sus actividades que realizan y se debe elaborar de manera urgente un manual de organización y funciones, tomando en cuenta las características de la empresa y debe ser elaborado por una persona capacitada que tenga las pautas necesarias para su elaboración.

Jorge (2016) en su tesis titulado **“El control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las Mypes rubro Ferreteras LANS E.I.R.L. Lima – Perú 2015”**, Lima – Perú, tuvo como objetivo

determinar un modelo de control Interno para las MYPE del rubro ferretero que le permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. El nivel de investigación es descriptivo, explicativo y correlacionar. Concluyendo en que se logró describir la incidencia del control interno en mejorar la gestión de las MYPE, determinar el modo cómo el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar el buen gobierno de las MYPE y determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio.

Benites (2015) en su tesis titulado **“El control interno y su incidencia en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones INAFE S.A.C. Chimbote, 2014”**, Chimbote – Perú, tuvo como objetivo general evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de la Empresa Comercial Representaciones Inafe SAC en Chimbote, 2014. El tipo de investigación es aplicada y explicativa. Concluyendo que las actividades de control no se desarrolla de manera satisfactoria ya que la segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos ya que la empresa no cuenta con indicadores de desempeño para las actividades, por lo tanto las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, eso conlleva al cumplimiento de los objetivo de la empresa;



además, describe que el control interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de las actividades, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña, por lo tanto el control interno constituye una herramienta basada en métodos y medidas de coordinación, ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, de manera que garanticen el propósito de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos, además una gestión de control interno está orientada a la eficiencia, economía, satisfacer con calidad y propiedad las necesidades de la sociedad.

Obispo (2014) en su tesis **titulado “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013”**, Chimbote – Perú. A nivel descriptivo tiene las siguientes conclusiones de las empresas comerciales:

- La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, (...), rentabilidad (...). El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

- Con un buen sistema de control interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.
- Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independiente del rubro al cual esta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir a todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos, en este sentido las empresas que apliquen podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%.
- En toda organización grande o pequeña debe implementar procesos de control interno mejorar la gestión de las operaciones es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta y oportuna a la casa matriz de la empresa y a terceros (entidad bancaria y proveedores). Dentro de una empresa es importante el análisis de los datos que se relacionan con las operaciones, entre los que se puede mencionar el control de caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, que cuente con un adecuado control interno de lograr los objetivos de la empresa.

- El realizar procedimientos de control interno en todas las áreas de la organización permite alcanzar sus objetivos casi en un 100%, sin embargo se requiere el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.
- Con la deficiencia en el control interno del área de compras y del área contable que afectan el área de ventas y la rentabilidad de la empresa; se debe diseñar un manual de procedimientos y funciones de su personal por cada área, el personal debe ser capacitado para que cumpla con el 100% de desempeño de sus funciones, debe haber una buena organización administrativa, cada compra debe estar con su cotización y orden de compra.
- Aquellas empresas que no realicen procesos de control interno se debe reestructurar dicha política y reestructurarla de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Cuando una empresa no efectúa controles internos ve mellada su productividad en un 25%.

Beltrán (2016) en su tesis titulada **“Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa Servicios importados de repuestos industriales S.A.C. de nuevo Chimbote, 2015”**, Nuevo Chimbote – Perú, tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno de las empresas Privadas del Perú: caso Empresa “Servicios Importados De Repuestos

Industriales” S.A.C” de Nuevo – Chimbote 2015. Llegando a la conclusión que 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. Además, en el componente de información y comunicación, se caracteriza por el uso de sistemas informáticos, lo que permite al personal contar con la información necesaria para el cumplimiento de sus actividades, sin embargo no se cuenta con la información oportuna y actualizada para una buena toma de decisiones. Y en lo que respecta a supervisión y monitoreo se concluye que sí, se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. Sin embargo no se comunica oportunamente a los responsables de los problemas detectados. Por lo tanto, en la empresa “Servicios importados de repuestos industriales S.A.C” de Nuevo Chimbote, se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad.

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

Nolazco & Quispe (2013) en su tesis titulado **“El sistema de control interno y su incidencia en el pago anticipado del IGV en las empresas ferreteras de la provincia de Huamanga, 2009-2010”**, Huamanga - Perú, tuvo como objetivo analizar por qué las empresas ferreteras utilizan un sistema de control interno no estructurado en la administración y mejora del control de los pagos anticipados del IGV, llegando a la conclusión que las empresas ferreteras no tienen información necesaria sobre el sistema de Control Interno, tampoco cuentan con recursos financieros para su implementación, ni personal actualizado sobre el tema; por tanto, no tienen implementado el Sistema de Control Interno permanente en todas las áreas de la entidad, que les permita evaluar el cumplimiento de las operaciones, medir el logro de los objetivos y metas, lo que ocasiona la mala utilización de los Pagos Anticipados del Impuesto General a las Ventas que se evidencian en los periodos 2009 y 2010. Teniendo como recomendaciones implementar un sistema de control interno que comprometa a la gerencia y todos los trabajadores en el desarrollo y perfeccionamiento de pagos anticipados del impuesto general a las ventas, contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada empresa, para la implementación y supervisión del sistema de control interno y definir actividades de control de acuerdo a la complejidad de la entidad, elaborando planes de trabajo y desarrollando acciones de control claramente definidas, específicamente asignadas y formalmente comunicadas.

Quispe (2013) en la tesis titulado **“Informe COSO para el Control Interno en la efectividad de la gestión de las empresas de transporte de pasajeros”**, Huamanga - Perú, tuvo como objetivo determinar si las políticas de gestión que aplican las empresas de transporte urbano de Huamanga, en el periodo 2009-2010, están relacionados con los lineamientos del modelo COSO. Utilizando el método analítico y comparativo, deductivo e inductivo, llega a la conclusión que solo algunos de los componentes del control interno se encuentran implementados, pero no de manera eficiente. Además, se puede determinar que la problemática de carecer de un sistema de control interno refleja en un inadecuado uso de los recursos y el deficiente manejo de las operaciones. Culminando con las siguientes recomendaciones: las empresas de transporte de pasajeros MYPES objeto de estudio deberán canalizar recursos para obtener la eficaz aplicación del control interno según el modelo COSO; con ello fortalecer las condiciones que propicien su crecimiento y diversificación. Para lograr que la organización se desarrolle adecuadamente, es necesario que capacite a su personal administrativo y operativo, obteniendo asesoría de las autoridades en la rama, y de la misma forma establecer procedimientos y políticas que ayuden a realizar las actividades y operaciones en forma oportuna, teniendo la información y comunicación necesaria, que ayude a la correcta toma de decisiones y así alcanzar los objetivos de la organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Control interno.**

#### *2.2.1.1. Teorías de Control interno.*

Desde el punto de vista teórico, el control interno abarca en el comportamiento de las empresas y principalmente en la conducta de cada integrante y participante de ella, y se destacan las siguientes teorías:

De acuerdo a la *teoría científica de la dirección de empresas* que surgió en las últimas décadas del siglo XX, describe que los directivos o en este caso los administradores de las empresas busca o pretenden que las personas y las tareas deben tener una relación estrecha y adecuada con la finalidad de incrementar la eficiencia que cada empresa busca obtener durante su ciclo de vida, y así satisfacer las necesidades de los clientes de la mejor manera (Mochón, 2006). Pues claro está, que las personas quienes laboran en las empresas cumplen un papel importante dentro de ella, debido a que si no cumplen con sus responsabilidades o tareas específicas como menciona la teoría anterior no se podrán cumplir con los objetivos que se han trazado, es por ello que el control interno ayuda a que las tareas deben de estar planteadas y estructuradas dentro de la empresa y/o entidad.

Así mismo, existe la *teoría del entorno organizativo* (conocido también como Organizational Environment Theory) esta teoría se ocupa de estudiar el conjunto de fuerzas y elementos condicionantes que operan más allá de los límites de la organización, esto es, en el entorno

exterior pero que afectan a la capacidad de los directivos para adquirir y utilizar los recursos. En este contexto, el término recursos incluye desde las materias primas hasta el personal cualificado que una organización requiere para producir bienes y servicios al igual que el apoyo de grupos, tales como los clientes, que compran los productos y al hacerlo proporcionan a la organización los recursos financieros que requiere. Una forma de determinar el éxito relativo de una organización consiste en considerar en qué medida sus directivos son efectivos al obtener recursos escasos y valiosos. La importancia de estudiar el entorno de la empresa ha quedado demostrada después del desarrollo de la teoría de los sistemas abiertos (los sistemas que toman recursos de su entorno exterior y los convierten en bienes y servicios que son enviados de vuelta al entorno para ser comprados por los clientes) y la teoría de la contingencia (la estructura organizativa y los sistemas de control que los directivos eligen dependen de las características del entorno externo en el cual la organización opera) llevadas a cabo en la década de los sesenta del siglo pasado. En este sentido, cabe señalar que uno de los puntos de mayor interés de la investigación contemporánea en el campo de la dirección de empresas consiste en tratar de encontrar métodos que ayuden a los directivos a mejorar la forma en que utilizan los recursos de la empresa para competir exitosamente en un entorno global. La dirección estratégica y la gestión de la calidad total son dos enfoques importantes que pretenden ayudar a los directivos a hacer un mejor uso



de los recursos de la empresa, algo que es compartido por la teoría de la gestión del entorno (Mochón, 2006, p.46 - 47).

Por otra parte se tiene que tener en conocimiento que, al hablar de control interno se considera que la comunicación dentro de las empresas forma parte sustancial en la organización y la ejecución de un adecuado control interno, que se ejecuta en cada una de las áreas y personalmente, es decir, que el control interno se hace o debería de ser ejecutado por cada personal de la empresa y así poder cumplir con los objetivos y metas planteados. Es por ello, que se considera las siguientes teorías:

La *teoría de comunicación grupal*, describe que las personas tienen un espacio vital en el que se pueden desarrollar de manera subjetiva, así mismo las personas o los seres humanos en el mundo subjetivo esta sometidos a los objetivos que se quiere lograr y las diferentes barreras y obstáculos que se presentan para poder obstruir y no poder cumplir con estos objetivos, es por ello que se describe que las personas están sometida en su propio espacio vital y estas estas afectas a los elementos grupales como la dinamia grupal, que surgen en la familia y en entorno del proceso de vida e incluye gran número de personas desde instituciones hasta comunidades (Lewin como se citó en Ongallo, 2007). Es decir, que las personas son independientes en su forma de pensar y actuar para poder cumplir con sus objetivos, sin embargo, no esta demas la intervención y comunicación con otros seres humanos pues puede

llegar a ayudar a describir errores o defectos que obstruyen el cumplimiento de los objetivos o metas establecidas.

Desde épocas anteriores se ha visto que la presencia de la globalización ha involucrado en formar parte de las mejoras que viene ejecutándose en el control interno de las empresas privadas.

“El control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica” (Ladino, 2009, p.30)

#### 2.2.1.2. *Características del control interno.*

Según Peñaranda (s.f.) describe las siguientes características que formarían parte del control interno y son las siguientes:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los procesos contables, financieros, de planeación, información, de operación de la respectiva entidad.
- Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable de autoridad establecida en la entidad. (p.3)

### 2.2.1.3. *Principios del control interno.*

Según Auditool S.A.S. (2016) describe que “las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy”. Además, el marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua e indica que la organización o en este caso las empresas (Auditool, 2016) deben de implementar los siguientes principios que se detallarán a continuación de acuerdo a los componentes o elementos que conforme el control interno:

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

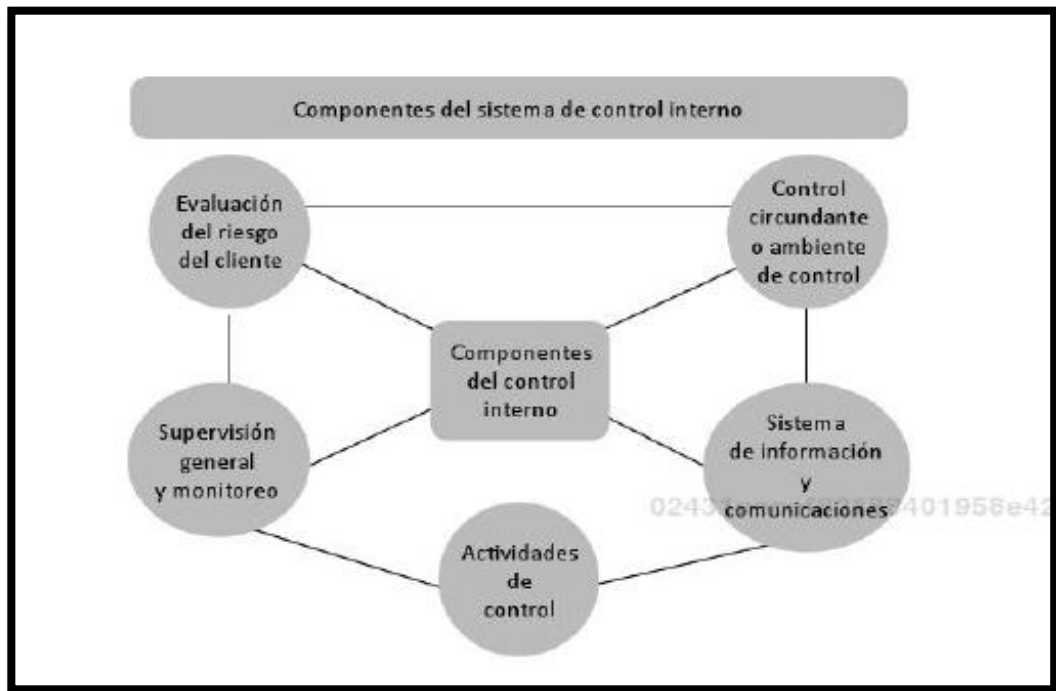
#### 2.2.1.4. *Componentes o elementos del control interno.*

Según Granda (2011) señala que “los elementos de un sistema de control interno son los medios por los cuales una organización puede satisfacer sus objetivos”. Posteriormente, describe los siguientes elementos o componentes del control interno:

- Normograma, normas administrativas y operacionales.
- Segregación de funciones y autorizaciones.
- Sistema de contabilidad y presupuesto.
- Salvaguarda de bienes y registros.
- Desarrollo del talento humano.
- Arquitectura organizacional.
- Manuales de operación.
- Plataforma estratégica.
- Evaluación del sistema. (p.224)

Por otro lado, de acuerdo al Informe COSO los componentes del control interno son los siguientes: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Además, el conjunto de estos componentes son considerados como “un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes” (Estupiñán, 2015, p.28).

Grafico N° 01



Fuente: Estupiñán (2015)

#### A. *Ambiente de control o entorno de control*

El ambiente de control es considerado como un conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que estas determinan las conductas y los procedimientos organizacionales a seguir para una determinada entidad (...). Además, el ambiente de control provee la disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto (Ladino, 2009). Por otro lado, “consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades” (Estupiñán, 2015, 29).

El personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que

todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo (Ladino, 2009, p.33). Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- a) **Integridad y valores éticos.-** Son factores esenciales del ambiente de control. Se pueden promover a través de decisiones adoptadas por la alta gerencia para comunicar al personal los valores y las normas de comportamiento institucional, mediante políticas generales o la aprobación de un código de ética. Ello permite eliminar o reducir los incentivos y tentaciones que podrían incitar al personal a comprometerse en actos deshonestos, ilegales o no éticos.
- b) **Autoridad y responsabilidad.-** Se refiere a la forma en que se asigna la autoridad y responsabilidad para la ejecución de actividades en la entidad. Ello implica igualmente, definir en forma clara los objetivos de la entidad de manera que las decisiones sean adoptadas por el personal apropiado. Incluye las políticas dirigidas a asegurar que el personal entienda los objetivos de la entidad.
- c) **Estructura organizacional.-** Se refiere a la estructura dentro de la cual una entidad planea, dirige, ejecuta, controla y supervisa sus actividades para el logro de sus objetivos. (p.33)
- d) **Políticas de personal.-** El personal de la entidad debe tener el conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para apoyar el logro de los objetivos. Este aspecto tiene relación con la contratación, capacitación, evaluación, promoción y retribución por el trabajo. Las políticas y prácticas sobre personal deben ser consistentes con los valores

éticos de la entidad, con el reconocimiento de la competencia técnica para realizar determinadas actividades, orientadas al logro de sus objetivos.

- e) **Clima de confianza en el trabajo.**- La dirección y gerencia de la entidad deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados. La confianza tiene su base en la seguridad en otras personas y en su integridad y competencia, cuyo entorno las anima a conocer los aspectos propios de su responsabilidad. La confianza mutua entre empleados crea las condiciones para que exista un buen control interno. La confianza apoya el flujo de información que los empleados necesitan para tomar decisiones, así como también la cooperación y la delegación de funciones contribuyen al logro de los objetivos de la entidad.
- f) **Responsabilidad.**- Se entiende como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y, ante el público, por los fondos o bienes del Estado a su cargo y/o por una misión u objetivo asignado y aceptado. (p.34)

Generalmente, las entidades públicas tienen establecidas determinadas políticas que se relacionan con la responsabilidad financiera que es, aquella obligación que asume una persona que maneja fondos o bienes públicos de responder ante su superior y públicamente ante otros, sobre el desempeño sus funciones (Ladino, 2009, p. 34).

Además, según Coopers & Lybrand señalan que,

El entorno de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de los riesgos. Asimismo, influye en las actividades de control,



los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión. Esta influencia se extiende no sólo sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su funcionamiento diario. Tanto los antecedentes como la cultura de la organización inciden sobre el entorno de control. Ambos inciden en el nivel de concienciación del personal respecto al control. Las entidades sometidas a un control eficaz se esfuerzan por tener personal competente, inculcan en toda la organización un sentido de integridad y concienciación sobre el control y establecen una actitud positiva al nivel más alto de la organización. En este sentido, establecen políticas y procedimientos adecuados, a menudo con un código de conducta escrito, haciendo hincapié en los valores compartidos y el trabajo en equipo para conseguir los objetivos de la entidad. (1997, p. 27)

Por otro lado, Coopers & Lybrand mencionan que “los objetivos de una entidad y la manera en que se consiguen están basados en las distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión” ya que “la buena reputación de una entidad es sumamente valiosa, las normas de comportamiento deben ir más allá que un mero respeto a la ley”. Por lo tanto, la integridad y los valores éticos a la cual nos referimos son considerados como los “elementos esenciales del entorno de control y afectan el diseño, administración y supervisión de los demás elementos del control interno” (1997, p. 28).

Además, se considera que “el evaluador debe considerar cada factor del entorno de control a la hora de determinar si éste es positivo (...) que inciden de forma significativa en la eficacia del entorno de control” (Coopers & Lybrand, 1997, p.39). Así mismo, los autores mencionados

anteriormente señalan que los evaluadores deben de considerar a los siguientes factores del entorno de control en sus respectivos aspectos como:

#### Integridad y valores éticos

La existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral. La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversores, acreedores, aseguradores, competidores y auditores (...) La presión para alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas, sobre todo en cuanto a los resultados a corto plazo y en qué medida la remuneración está basada en la consecución de dichos objetivos.

#### Compromiso de competencia profesional

La existencia de descripciones de puestos de trabajo formal o informal u otras formas de definir las tareas que componen trabajos específicos. Los análisis de los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.

#### Consejo de administración o comité de auditoría

La frecuencia y oportunidad de las reuniones con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos. La suficiencia y oportunidad en que se facilita información a los miembros del consejo o comité de auditoría que permita supervisar los objetivos y las estrategias, la situación financiera, así como los resultados de explotación de la entidad y las condiciones de los acuerdos significativos. (p.39)

La filosofía de dirección y el estilo de gestión

La frecuencia con que se llevan a cabo los contactos entre la alta dirección y la dirección operativa, sobre todo cuando están ubicadas en zonas geográficas diferentes. Las actitudes y actuaciones de la dirección respecto a la presentación de información financiera, incluyendo las discusiones acerca de la aplicación de los tratamientos contables.

Estructura organizativa

La idoneidad de la estructura organizativa de la entidad y su capacidad para proporcionar el flujo de información necesario para gestionar sus actividades. La suficiencia de la definición de las responsabilidades de los directivos clave y su conocimiento de las mismas.

Asignación de autoridad y responsabilidad

La asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para hacer frente a las metas y objetivos organizativos, funciones operativas y requisitos reguladores, incluyendo la responsabilidad en cuanto a los sistemas de información y la autorización de cambios. (p.40)

Políticas y prácticas de recursos humanos

La medida en que están vigentes las políticas y procedimientos adecuados para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados. (...) La idoneidad de la revisión de los expedientes de los candidatos a puestos de trabajo, sobre todo en relación con acciones o actividades no admitidas en el seno de la entidad. La idoneidad de los criterios para retener y promocionar a los empleados y de las técnicas de recogida de datos sobre el personal (por ejemplo, las evaluaciones del

rendimiento) y su relación con el código de conducta u otras pautas de comportamiento. (p.41)

Sin embargo, se tiene que mencionar que es importante que los colaboradores deben de ser “comunicados y fortalecidos” esos “valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. (...). “Debe de tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente” (Estupiñán, 2015, p. 30).

#### *B. Evaluación de riesgos*

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización (...). (Estupiñán, 2015, p.31)

“Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros” (Ladino, 2009, p.34) al mismo tiempo que los riesgos afectan en el registro y reporte de los estados financieros, esto perjudica a que los encargados de la administración de las empresas no puedan optar o

tomar buenas decisiones para la empresa y por lo tanto obstruyen en el cumplimiento de sus objetivos.

Se puede observar que el control interno es adecuado para evitar de la mejor manera los riesgos que se presentan en las entidades, pero “a través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza” (Ladino, 2009, p.11) y para cumplir con ese objetivo se debe de adquirir “un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes (...) puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización” (Ladino, 2009, p.11) ya que toda entidad enfrenta una variedad de riesgos ya sea interna o externa, estos riesgos deben de ser considerados y evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de dichos objetivos no se logren o afectan su capacidad para: salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia, construir y mantener su solidez financiera y mantener su crecimiento. (Estupiñán, 2015). Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. (Ladino, 2009, p.11)

Finalmente, no hay que olvidar que la evaluación de riesgos puede evitar actos de corrupción dentro de las empresas comerciales. Así como mismo, se describe que

Un riesgo es la probable o eventual ocurrencia de un daño o perjuicio.

Se deben preveer los riesgos y tomar las medidas para prevenirlos. El

riesgo organizacional es la probabilidad de ocurrencia de un hallazgo, el hallazgo a su vez es una debilidad, algo que está mal, algo que debería estar mejor, lo que conduce a la organización para que no cumpla cabalmente con sus funciones y da lugar a que en ella se presenten prácticas corruptas. (Granda, 2011, p.235) o en el caso de las entidades públicas que el estado no pueda cumplir con sus funciones primordiales establecidas de acuerdo a las necesidades de la población.

Todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen, se encuentran con riesgos en todos los niveles de su organización. Los riesgos afectan la habilidad de cada entidad para sobrevivir, competir con éxito dentro de su sector, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva así como la calidad global de sus productos, servicios y empleados. No existe ninguna forma práctica de reducir el riesgo a cero. De hecho, el riesgo es inherente a los negocios. La dirección debe determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y esforzarse para mantenerlo dentro de los límites marcados. El establecimiento de objetivos es una condición previa a la evaluación de los riesgos. La dirección debe fijar primero los objetivos antes de identificar los riesgos que pueden tener un impacto sobre su consecución y tomar las medidas oportunas. Por tanto, el establecimiento de unos objetivos es una fase clave de los procesos de gestión. Si bien no constituye un componente del control interno, es un requisito previo que permite garantizar el funcionamiento del mismo. (Coopers & Lybrand, 1997, p. 43-44)

Ya que los autores mencionados describen que la evaluación de riesgos no se puede dar si la empresa no tiene establecido o fijado los objetivos que quiere llegar a cumplir para obtener el éxito. Entonces, se puede decir que los objetivos pueden llegar a ser un proceso muy estructurado o, por el contrario, informal. Los objetivos pueden estar claramente identificados o estar implícitos (por ejemplo, la entidad puede intentar mantener al menos el nivel de rentabilidad conseguido en el pasado). Los objetivos generales de una entidad vienen representados normalmente por la misión y los valores que la entidad considera prioritarios. Estos objetivos, junto con la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la entidad y de las oportunidades y amenazas del entorno, llevan a definir una estrategia global (...) Los objetivos globales de la empresa están relacionados e integrados en objetivos más específicos establecidos para las diversas actividades (tales como ventas, producción e ingeniería), asegurándose de que son coherentes entre sí. Estos subobjetivos u objetivos a nivel de actividad incluyen el establecimiento de metas concretas y pueden consistir en objetivos de una línea de productos, de mercado, de financiación o de resultados (...) Éstos son los hechos que deben producirse o las condiciones que deben existir para que los objetivos puedan ser alcanzados. (Coopers & Lybrand, 1997, p.44).

Por lo tanto, la identificación y el análisis de los riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la empresa y

tomar las medidas oportunas y gestionarlos (...) el nivel de riesgo aumenta en la medida en que los objetivos se distancien de las pautas de comportamiento de la entidad en el pasado (...) el proceso de evaluación de riesgos de una entidad debería tener en cuenta los riesgos que puedan surgir. Es esencial que todos los riesgos sean identificados. Deben considerarse todas las interacciones significativas (referentes a bienes, servicios e información) que se producen entre una entidad y los terceros. (Coopers & Lybrand, 1997, p.53)

### *C. Actividades de control.*

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: a las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos. (Ladino, 2009, p.12)

Además, las actividades de control gerencial son actividades que lo pueden ejercer personas encargadas de la administración del negocio o hasta el personal para ver si cumplen con las funciones o actividades asignadas diariamente (Ladino, 2009), “estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñán, 2015, p.34), es por ello que se le consideran “importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su



cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos” (Ladino, 2009, p.35) generales y específicos de la empresa.

Las actividades de control son las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operaciones, la fiabilidad de la información financiera o el cumplimiento de la legislación aplicable. Aunque algunos tipos de control están relacionados solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas. Dependiendo de las circunstancias, una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a diversas categorías. De este modo, los controles operacionales también pueden contribuir a la fiabilidad de la información financiera, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así, sucesivamente. (Coopers & Lybrand, 1997, p.67-68)

#### *D. Información y comunicación.*

Según Coopers & Lybrand señala que,

Todas las empresas han de obtener información relevante, (...) la información a recoger debe ser de la naturaleza que la dirección haya estimado relevante para la gestión del negocio y debe llegar a las personas que la necesiten en la forma y el plazo que permitan la

realización de sus responsabilidades de control y de sus otras funciones. (1997, p.81-82)

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos y de igual forma la información importante y de gran envergadura debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. (Ladino, 2009)

Ladino (2009), señala que la información “está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones” (p.13) y “para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información” (Estupiñán, 2015, p.36)

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y procesar información relacionados a las o actividades internas (...), y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto (...), además, de que el sistema de

información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad. (Ladino, 2009)

El término "sistemas de información" se utiliza generalmente para denominar el procesamiento de datos generados internamente, relativos a las transacciones (tales como compras y ventas), y a las actividades operativas internas (tal como el proceso de producción). Efectivamente, los sistemas de información (que pueden ser informatizados, manuales o bien una mezcla de los dos) cubren dichas áreas. (Coopers & Lybrand, 1997, p.82)

Después de tener en claro de qué manera abarca la información dentro de una entidad, así mismo dentro una empresa. Por lo tanto, hay que recalcar que la comunicación es esencial o forma parte importante de la información. “La comunicación es inherente a los sistemas de información (...) ya que debe existir una comunicación más amplia, que aborde las expectativas y responsabilidades de las personas y los grupos, así como otras cuestiones importantes” (Coopers & Lybrand, 1997, p.87)

Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen. (Ladino, 2009, p.13)

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe de recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control. También debe de entender su propia participación en el sistema de control así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otro. Así mismo, debe contarse con los medios para comunicar información relevante hacia mandos superiores, así como entidades externas. (Estupiñán. 2015, p.37)

Es claro decir, que los dos autores mencionados párrafos arriba tienen relación en que los colaboradores tienen que tener una información clara y precisa, para que puedan cumplir adecuadamente con sus funciones y/o responsabilidades asignadas por su superior, que ayudaran a la empresa a lograr de manera correcta sus objetivos brindando información indispensable y transparente a los encargados de la administración de la empresa (gerente) quien considerará y optará por la mejor toma de decisiones.

La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos que se ha fijado (sean relativos a las operaciones, a la información financiera o de cumplimiento de las leyes y normas) implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza únicamente para formular los

estados financieros para su difusión general, sino también en la toma de decisiones relativas a la explotación, incluyendo, a modo de ejemplo, las correspondientes al control del rendimiento y la asignación de recursos (...) Por otra parte, es imprescindible que la dirección disponga de datos fiables, a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, fijar precios, y evaluar la actuación de los vendedores y de las agrupaciones y asociaciones con terceros. (Coopers & Lybrand, 1997, p.82)

Por lo tanto, es claro decir que “los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad” (Estupiñan, 2015, p. 36) en las empresas que a través del tiempo va evolucionando seriamente con respecto a la tecnología y las informaciones que nos arrojan para la adecuada toma de decisiones. Aunque por otra parte, las conversaciones con clientes, proveedores, organismos de control y empleados a menudo proporcionan parte de la información más vital para poder identificar riesgos y oportunidades. Asimismo, se puede obtener una información muy valiosa asistiendo a seminarios profesionales o sectoriales, o formando parte de asociaciones mercantiles y de otros tipos, ya que como empresa tienen que estar informados de todos los cambios que se puedan dar durante el desarrollo de su actividad. (Coopers & Lybrand, 1997)

### *E. Supervisión.*

La supervisión en las empresas privadas deben de ser de manera constante e importante para la alta dirección en “su revisión y actualización periódica para mantener un nivel adecuado” (Ladino, 2009, p.13) dentro de la empresa. Además la supervisión abarca a “la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia” (Ladino, 2009, p.13); es claro decir, que la “gerencia debe de llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos” (Estupiñan, 2015, p.40) que forman parte del control interno; por lo tanto,

La evaluación debe de conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, (...). Esta evaluación debe de llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Estupiñan, 2015, p. 40)

Por otro lado, Ladino afirma que la supervisión se puede dar en dos modalidades:

Las actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que,

ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes. En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

a) Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.

b) Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoría interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.

c) Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

d) Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

e) El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la

evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros. (2015, p. 14 -15)

Finalmente Coopers & Lybrand señalan que,

El proceso de supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en que se han diseñado los controles, de su funcionamiento, y de la manera en que se adoptan las medidas necesarias. Se aplicará a todas las actividades dentro de la entidad y a veces también a externos contratados. (1997, p.95)

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

De acuerdo a Estupiñan (2015), señala que el control interno “comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos (...) y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p.19) Así mismo, el autor considera los siguientes objetivos como básicos:

- a) Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- b) Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- c) Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.



- d) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.  
(Estupiñan, 2015, p.19)

Por otro lado según Landa describe los siguientes objetivos:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes, reglamento y políticas. (2009, p.8),

De acuerdo al diario oficial El Peruano (Resolución de contraloría N°149-2016-CG, 2016) los objetivos considerados para las entidades del sector público son los siguientes:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b) Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal como mecanismo de lucha contra la corrupción
- c) Efectuar una rendición de cuentas oportuna con información válida y confiable.
- d) Adaptarse a los cambios del entorno y lograr efectos sustantivos sobre los resultados de la entidad mediante la mejora continua.

Finalmente Granda (2011), menciona los siguientes objetivos del control interno:

- a) Promover la efectividad del talento humano y de los recursos.
- b) Localizar errores y desviaciones.

- c) Obtener información confiable, segura, útil y oportuna.
- d) Prevenir fraudes, hurtos o malversaciones.
- e) Asegurar que se cumplan las normas.
- f) Proteger y salvaguardar los bienes.
- g) Velar por el autocontrol. (p.223)

#### 2.2.1.6. *Importancia del uso del control interno.*

El Colegio Colombiano de Auditores (como se citó en Granda, 2011), señala que es importante que toda organización tenga la responsabilidad de implantar determinados mecanismos de carácter interno inherentes al procesos administrativo de índole gerencial, que se traduzcan en medidas adoptadas por la administración para: salvaguardar sus fondos y bienes, promover la eficiencia en las operaciones, obtener la adhesión a las políticas prescritas.

Según Granda (2011), menciona que es importante que el control interno sea implementado en las empresas por las siguientes razones:

- ✓ Sirve como parámetro para medir planes y programas.
- ✓ Brinda seguridad razonable a los estados financieros.
- ✓ Establece pautas de responsabilidad y autorización.
- ✓ Es un instrumento para la toma de decisiones.
- ✓ Salvaguarda los activos de las organizaciones.
- ✓ Protege contra los errores humanos y fraudes.
- ✓ Facilita la delegación de la autoridad.
- ✓ Pretende el autocontrol.
- ✓ Promueve el cambio. (p.221)

### 2.2.1.7. *Limitaciones del control interno*

El sistema de control interno, por muy bueno que sea su diseño y funcionamiento, es capaz de proporcionar sólo una seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración respecto de la consecución de los objetivos de la empresa. La posibilidad de conseguir dichos objetivos está afectada por las limitaciones inherentes de todo sistema de control interno, que incluyen, por ejemplo, juicios erróneos en la toma de decisiones o disfunciones debidas a fallos humanos o a simples errores. Por otra parte, dos o más personas pueden confabularse para burlar los controles y la dirección siempre tiene la posibilidad de eludir el sistema de control interno. Finalmente, otra limitación es la necesidad de considerar los costes y beneficios relativos de cada control a implantar. (Coopers & Lybrand, 1997, p.107)

Por lo tanto, aunque algunas personas apliquen el control interno en su empresa esto no indica que la empresa no tendrá jamás riesgos con el cual luchar, este es un pensamiento erróneo. Sin embargo, las personas aplican el control interno “como una garantía de que la entidad no tendrá fallos, esto es, que siempre conseguirá sus objetivos operacionales, de información financiera y de cumplimiento (...) Esta posición es equivocada. El control interno no es una panacea” (Coopers & Lybrand, 1997, p.108)

Aunque el Control Interno puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el

logro de sus objetivos. Esto no quiere decir, que el control interno siempre será perfecto, sino es todo lo contrario, aun cuando el sistema de control interno haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno. (Leiva, 2014) Algunas de estas limitaciones a las que se puede mencionar según el autor son las siguientes:

- ✓ Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- ✓ Pueden ocurrir fallas simples, errores o equivocaciones.
- ✓ Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.

#### 2.2.1.8. *Normas generales de control interno.*

De acuerdo a la Resolución de contraloría N°149-2016-CG (2016, art.7) establece que,

el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, siendo responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio

de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

#### 2.2.1.9. *Tipos de control interno de acuerdo al sector.*

##### 2.2.1.9.1. *Control interno en el sector público.*

###### a. Teorías

Según Cabeza & López (2004) señala que,

El control interno existe una relación de dependencia entre el órgano encargado del control y la entidad cuya gestión va a ser controlada. Los órganos de control interno de las administraciones públicas, compuestos generalmente por las intervenciones estatales, autonómicas y locales, están integrados en ellas, aunque gozan de autonomía para el ejercicio de sus funciones. Su objetivo es aportar garantías sobre el cumplimiento de la legalidad y sobre la gestión eficiente de los recursos públicos, a través de la función interventora y del control financiero (...) el término *control* en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, persigue contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer. (p. 34)

Por otro lado, “el control interno que se ha ejercido en las entidades públicas españolas se ha caracterizado por ser un control interno y especialmente preocupado por la legalidad” (López & Ortíz, 2005, p. 4). Así mismo, como señala el autor Montesinos citado por López & Ortíz, describe que el “sistema español de control interno es la

confluencia en un mismo órgano, la Intervención de la entidad, de las funciones de elaboración de la información económico-financiera y de control de los actos administrativos y de la razonabilidad de esa misma información”.

b. Beneficios de contar con un sistema de control interno dentro de las entidades públicas según la Contraloría General de la República (s.f.)

- ✓ Reducir los riesgos de corrupción
- ✓ Lograr los objetivos y metas establecidos
- ✓ Promover el desarrollo organizacional
- ✓ Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- ✓ Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- ✓ Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- ✓ Contar con información confiable y oportuna
- ✓ Fomentar la práctica de valores
- ✓ Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados

c. Importancia del control interno en las entidades públicas según la Contraloría General de la República (s.f.)

Este sistema está a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus

autoridades, funcionarios y servidores. ¿Cuál es el rol de la Contraloría? La CGR es responsable de la evaluación del sistema de control interno de las entidades del Estado. Sus resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración para las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

#### *2.2.1.9.2. Control interno en el sector privado.*

Según Otálvaro & Riascos señalan que,

El control interno en el sector privado es establecido por las juntas o consejos directivos en su calidad de administradores, quienes definen las políticas y diseñan los procedimientos de control que deben implantarse, así como ordenan y vigilan que estas se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos. Sin embargo, por vivir en un mundo de globalización económica algunas empresas emplean estándares de control interno que rigen a nivel mundial, entre ellos se encuentran los Modelos COSO, COBIT, COCO, etc.

Grafico N° 02: Principales modelos de control interno

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos Importantes
<b>COSO</b> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.
			Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.
			Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
<b>CoCo</b> Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia.
			Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.
			Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.
			Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
<b>ACC</b> Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua.
			Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.
			Incluye un modelo de gestión de riesgos.
<b>Cadbury</b>	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Fuente: Leiva, D. *Marco conceptual del control interno* (2014)

Por otro lado, según Ramón (2004), señala los siguientes aspectos:

a) Concepto

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.



b) Objetivos

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Crear conciencia de control.

c) Importancia

Es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables. Además, de que ayudará en los siguientes aspectos:

- La capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno.
- Mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones.
- Que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo empresarial y el cumplimiento de las metas y objetivos.

#### 2.2.1.10. Informe Coso I.

Estupiñan (2015) señala que el control interno,

Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal. Diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 27)

Aunque el marco integral del control interno COSO I, haya sido el primer informe se consideran los siguientes motivos para su actualización según Estupiñan (2015):

- Variación de los modelos de negocio emergentes de la globalización.
- Mayor necesidad de información derivada de la dinámica de los cambios en el entorno.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al ámbito empresarial, a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad social y competencias de los gestores de las organizaciones.
- Incremento de las expectativas de inversores y reguladores, sobre la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías y su constante desarrollo (redes sociales).

- Nuevas exigencias del regulador y grupos de interés sobre la confiabilidad de la información (p.46).

## **2.2.2. Gestión.**

### *2.2.2.1. Teorías de Gestión.*

Dentro de las teorías de la gestión se describe la *teoría de la ciencia de la Gestión* (Management Science Theory) que describe que este es un enfoque de la dirección de empresas que confía en el uso de técnicas cuantitativas rigurosas para ayudar a los directivos a obtener el máximo rendimiento de los recursos disponibles por la organización. El desarrollo a lo largo de las últimas décadas de técnicas cuantitativas rigurosas le ofrece a los directivos más control sobre sus propias organizaciones e incrementa su capacidad para producir eficientemente bienes y servicios. Las tecnologías de la información están teniendo un impacto significativo en todas las técnicas de gestión empresarial y están afectando a las herramientas utilizadas por los directivos para facilitar el proceso de toma de decisiones. Cada rama de la dirección de empresas cuenta con herramientas concretas. Así la gestión cuantitativa (quantitative management) utiliza técnicas matemáticas como la programación lineal, la gestión de operaciones (operations management) provee a los directivos con técnicas para analizar la organización y eficiencia de un sistema productivo, la gestión de la calidad total (total quality management) se centra en el estudio de la calidad de los productos y los sistemas de información administrativa (management information systems) ayudan a los directivos a diseñar sistemas que

facilitan información sobre los acontecimientos que ocurren dentro de la organización y en su entorno exterior (Mochón, 2006, p. 46).

Por otro lado, el enfoque teórico de la *organizational culture* (o conocido como cultura empresarial/organizacional) describe a mediados del siglo XX que la cultura de la empresa se refiere al conjunto de normas y pautas de comportamiento que un grupo humano consolida en un determinado momento histórico a través de un proceso de construcción y reconstrucción social, encaminado a garantizar, en parte, la supervivencia de dicho grupo. En la empresa, los valores caracterizan su dimensión interna e implican cierto ahorro de costes en coordinación, dado que los individuos de la organización, al compartir esas normas y hábitos, desarrollan confianza y se involucran más en los objetivos empresariales. Por eso, en muchas empresas actualmente se trabaja teniendo en cuenta la calidad, la justicia distributiva, los horarios adecuados y la conciliación entre la vida laboral y familiar, entre otras cuestiones. Además, gestionar a través de valores ayuda a las personas a interpretar los fenómenos organizativos, así como a mejorar la comunicación con otros miembros de idénticos patrones de conducta y que se mueven de acuerdo con lógicas simbólicas compartidas, ayudando a crear un clima laboral más eficaz y eficiente (Marín como se citó en Sanagusín, 2012, p. 19).

Además, para poder conocer a lo que abarca la gestión se da conocer la teoría de Suárez denominada *Teoría General de Sistemas (TGS)*, la cual establece que la empresa debe de considerar los elementos

interrelacionados que ayuden a lograr el objetivo fundamental para un adecuado control interno en las empresas privadas y públicas, señalando que “la empresa es un sistema abierto, en permanente interacción con el entorno socioeconómico del que recibe inputs (entradas) y al que ofrece outputs (salidas), una vez que los primeros han sido sometidos a un proceso de transformación” (como se citó en Prieto, et al., 2013, p. 50).

#### 2.2.2.2. *Implicancia y eficacia de la gestión.*

La gestión de la empresa implica una actividad que consiste en guiar a la empresa hacia sus objetivos, posibilitando la contribución a los mismos de sus integrantes, controlando que las acciones se correspondan con los planes trazados previamente (...) es decir, que la gestión común es considerado como un proceso continuo o conjunto de tareas interrelacionadas cíclicamente en una secuencia lógica (Tejerina, Tilián, Jaremko, & Party).

La eficacia de la gestión administrativa, el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, de los planes y de los programas, de las metas y de la legalidad, es la responsabilidad primaria de los directivos y gerentes de la organización, y este desempeño se evalúa por la auditoría de gestión, que al retroalimentar a la alta dirección con sus observaciones y recomendaciones, obtiene mecanismos efectivos para la salvaguarda del patrimonio y el logro de las políticas, objetivos y metas (Armas, 2005, p.8).

### 2.2.2.3. *Proceso para la realizar una buena gestión.*

Según Tejerina, et al., consideran los 3 factores importantes para que se dé un buen proceso de gestión en las empresas y son los siguientes:

- a) **Planificación:** consiste en decir con antelación que se desea conseguir y como va a lograrse, para lo cual se formulan previsiones, se fijan objetivos y se determinan las estrategias para alcanzarlos teniendo en cuenta las variables internas y externas.
- b) **Dirección:** constituye el conjunto de pautas de actuación, el proceso de influencias para gestionar acciones formales y no formales de trabajo condicionas a nivel organizacional, social e individual para lograr los objetivos propuestos.
- c) **Control:** es la función de regulación que corrige las desviaciones detectadas respecto a los objetivos, tomando como referencia la planificación.

### 2.2.2.4. *Gestión empresarial.*

#### 2.2.2.4.1. *Definición*

La gestión empresarial posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examina algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma. Es importante tener en cuenta en este concepto que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que siempre se debe mantener un cierto nivel de competencia con las otras empresas que se dedican a fabricar y elaborar los mismos productos que la nuestra. El concepto de gestión se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos disponibles escasean, y en base a esto, la persona encargada de la gestión debe

aplicar diferentes fórmulas para que se esta manera se logren persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender (Anónimo).

#### 2.2.2.4.2. *Dimensiones de la gestión empresarial*

##### a. La calidad

La calidad es un concepto que se ha modificado con el transcurso de los años y existen numerosas formas de concebirlas en las empresas. En sus definiciones iniciales predominaba el criterio del productor y a partir de los cambios en las exigencias del entorno empresarial empieza a sobresalir el criterio del cliente y del consumidor. De igual manera, se creía que la calidad era demasiado costosa, hoy se sabe que la calidad posibilita una reducción de costos de las empresas y una mayor ganancia (Bounds y col. citado por Lastre, 2011, p.6).

##### b. El ambiente

El concepto ambiente ha evolucionado necesidades del presente sin hasta desarrollar comprometer la capacidad una de conciencia las ecológica donde se define el concepto de desarrollo sostenible, que no es otra cosa que el desarrollo que satisface las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Lastre, 2011, p. 8).

##### c. El control interno

El control interno comprende el plan de organización, información y control, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus

recursos, tender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas (Lastre, 2011, p. 10).

### **2.2.3. Empresa.**

#### **2.2.3.1. Definiciones.**

Las empresas son organizaciones sociales que forman parte de un conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o rendir beneficios. Las teorías españolas patrimoniales conciben a ésta como un conjunto de derechos y obligaciones sometido a tratamiento jurídico unitario. (Tejerina, et al.)

Según el diccionario de la Real Academia Española- RAE (2017) define a la empresa como una “acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo” y de la misma forma lo describe como una “unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicio con fines lucrativos”.

“La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado”. Además, está claro decir, que el comportamiento de la empresa se convierte en el resultado de las previsiones de grupos con poder ejecutivo y objetivos distintos. Bajo este modelo, la empresa no



responde a un criterio único, sino que este será el resultado de un proceso de negociación desarrollado en el entorno de la empresa (Bustamente, 2009).

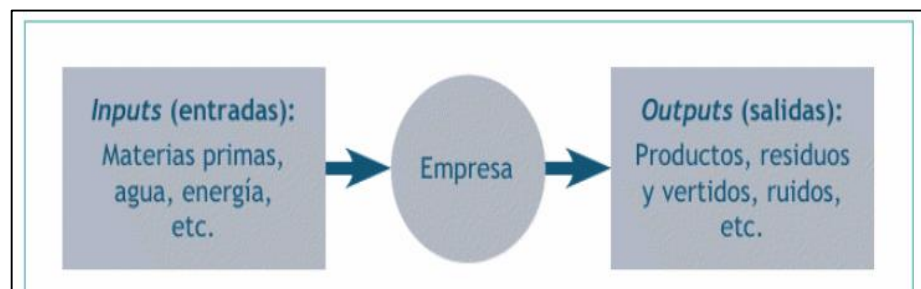
Por otro lado, definen a la empresa como “un sistema en el que se coordinan factores de producción, financiamiento y marketing para obtener sus fines” (Anónimo).

Centrándonos en el rol productor de las empresas, éstas, para poder llevarlo a cabo, precisan múltiples recursos. En primer lugar los empresarios emprendedores necesitan dinero, capital, para poder crear y poner en marcha las empresas que producirán los bienes y servicios con los que satisfacer las necesidades. Este capital lo encontrarán en aquellos agentes económicos que tienen excedentes (ahorros) bien sea directamente o a través, como es lo habitual, de los intermediarios y mediadores del sistema financiero quienes se lo dejarán a cambio de una remuneración (rentas del capital). También se precisan recursos de todo tipo para crear y hacer funcionar una empresa: materias primas y recursos productivos, que adquirirán a otros agentes a cambio del pago de un precio; trabajo de las personas, que remunerarán con salarios; servicios públicos, que se pagarán con tasas e impuestos, etc (González & Ganaza, 2013, p. 32).

Según Prieto, Álvarez, & Herráez (2013), consideran que “La empresa es la base del sistema económico y adquiere gran importancia en la sociedad, ya que ofrece bienes y servicios que satisfacen las necesidades de los individuos, genera empleo y riqueza (teoría circular de la renta)” (p. 49). Es decir, que al hablar de una empresa se está haciendo relación

a la fuerza de trabajo, el capital invertido, y su respectiva organización para la elaboración de bienes y servicios que cumplan la función de satisfacer las necesidades de los clientes. Además, de que el autor hace referencia a la *Teoría General de Sistemas (TGS)*.

Grafico N° 3: Teoría General de sistemas



Fuente: Prieto et al. (2013)

Por otro lado, se tiene que entender que esta teoría que fue elaborado por distintos autores que hace mención que es importante estudiar todos aquellos componentes que son necesarios que provoca una cierta relación entre el colaborador.

#### 2.2.3.2. *Objetivos de las empresas.*

“Tradicionalmente se consideraba que el objetivo principal de la empresa era maximizar beneficios, es decir, conseguir la máxima rentabilidad o la mejor relación entre beneficio y el capital invertido. Actualmente la empresa va a buscar varios objetivos” (Prieto et. al., 2013, p.55).

Según González & Ganaza (2013) señala que,

A lo largo de su vida una empresa puede plantearse múltiples objetivos, todos ellos sustentados sobre los principios que acabamos de ver. Toda empresa debe tener desde el principio muy claro los objetivos que desea alcanzar en un determinado horizonte temporal (anual o superior), pues en caso contrario su gestión sería errática, sin rumbo. Por ello es conveniente conocer los tipos de objetivos que se puede plantear una empresa.

Estos objetivos pueden ser muy diversos, por lo que los podemos clasificar según distintos criterios: por su *naturaleza*, según su *ámbito de influencia* y según su *alcance temporal*. Según su *naturaleza*, los objetivos de una empresa pueden ser:

- *Económicos*: beneficio (en términos absolutos), rentabilidad y dividendos (remunerar con ellos a los accionistas o propietarios), principalmente.
- *Financieros*: liquidez, solvencia, endeudamiento, capitalización, etc.
- *Técnicos*: productividad, capacidad instalada, calidad, etc.
- *Sociales*: respeto ecológico, imagen, etc.
- *Crecimiento*: participación en el mercado, tasa de crecimiento de las ventas, etc.

Según su ámbito de influencia, en la empresa los objetivos pueden ser:

- Generales, cuando afectan a toda la empresa.
- Funcionales, si sólo atañen a un departamento o área funcional de la empresa.

Según su alcance u horizonte temporal, los objetivos de una empresa pueden ser:

- *Estratégicos*, cuando están relacionados con las grandes líneas de actuación de la empresa, de manera que orienta su evolución a largo plazo.
  - *Tácticos*, cuando obedecen a planteamientos a corto plazo y su logro continuado contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos.
- (p. 48)

#### 2.2.3.3. *Mecanismos de control de las empresas.*

La empresa crea mecanismos de control e incentivación de los gestores con autonomía directiva dándose la disminución en las pérdidas por comportamientos inconscientes con sus objetivos (Bustamente, 2009). Es por ello que los elementos que ayudan a realizar el control son los siguientes:

El control de resultados y la auditoria interna, esto es, la investigación periódica de las actividades desarrolladas por la empresa o sus divisiones con el objetivo de identificar las desviaciones respecto al comportamiento considerado optimo y, en su caso, penalizarlas. El empleo de sistemas de incentivos, monetarios o de otro, tipo, que estimulen el logro de los objetivos globales de la empresa.

La competencia dentro de la empresa mediante la comparación de los resultados de las distintas divisiones.

El aprovechamiento de la información que, en las empresas privadas, provee el mercado de capitales a través de la cotización de las acciones (Bustamente, 2009, p.5).

#### *2.2.3.4. Clasificación de empresas.*

“Existen una gran multitud de empresas y aunque comparten todas ellas los rasos generales que hemos utilizado para definir el concepto de empresa, sin embargo unas son muy diferentes de otras” (anónimo). Por otro lado, las empresas pueden ser de muy diversos tipos, y pueden clasificarse siguiendo varios criterios: actividad, forma jurídica, tamaño, propiedad, ámbito espacial de actuación y destino de los beneficios (González & Ganaza, 2013, p. 33).

Podemos determinar que la clasificación de empresas se da según diversos criterios, a continuación se hará mención de ellos:

##### a) Según la naturaleza de la actividad económica

De acuerdo a este criterio existen las empresas del sector primario, secundario y terciario.

Conforme a su actividad, las empresas pueden pertenecer a distintos sectores. El sector primario o extractivo comprende a las empresas y empresarios que se dedican a las actividades relacionadas con la obtención de recursos básicos de la naturaleza: agricultura, ganadería, pesca y minería. Las empresas del sector secundario o industrial se encargan de la transformación a través de procesos productivos de recursos obtenidos en el sector primario o de otros subproductos en

productos más elaborados aptos para el consumo o para su incorporación a otros procesos productivos. Las empresas fabricantes de automóviles, de alimentos, de juguetes, de componentes industriales, la construcción, etc., conforman el variopinto escenario de este sector. Dentro de este sector, por su efecto multiplicador o locomotora, destaca el subsector de la construcción. El sector terciario o de servicios recoge a todas las demás empresas cuya actividad es de naturaleza exclusivamente comercial y de servicios: finanzas, banca, seguros, asesoramiento, comercio, educación, transporte, turismo, etc (González & Ganaza, 2013, p. 33).

b) Según su dimensión o tamaño

De acuerdo a este criterio se consideran empresas de acuerdo a la dimensión en cuanto a los trabajadores que posee la empresa, de acuerdo a la cantidad de ventas, y entre otros. Dentro de estas se consideran las empresas grandes, las PYMES y las MYPES. Es por ello, que se va a enfatizar este criterio, ya que las Mypes forma parte de esta categoría y la investigación realizada se enfoca en las Mypes.

Tradicionalmente el tamaño de las empresas se ha medido por su número de empleados. Se consideran microempresas aquellas con menos de 10 empleados, empresas pequeñas cuando no alcanzan los 50 trabajadores en plantilla (hasta 49 empleados), medianas las que están entre 50 y 250 empleados, sin alcanzar esta última cifra (de 50 a 249 empleados), y grandes aquellas con 250 o más empleados (González & Ganaza, 2013, p.34).

Gráfico N° 4

Categoría de empresa	Plantilla	Cifra de negocios anual	Balance/capital
Microempresa.	< 10 trabajadores.	< 2000000 €.	< 2000000 €.
Pequeña.	< 50 trabajadores.	< 10000000 €.	< 10000000 €.
Mediana.	< 250 trabajadores.	< 50000000 €.	< 43000000 €.
Grande.	> 250 trabajadores.	> 50000000 €.	> 43000000 €.

Fuente: Prieto, et al., (2013)

La clasificación de las empresas por su tamaño tiene gran importancia práctica, pues muchas medidas y ayudas que afectan y benefician a las empresas lo hacen en virtud de su tamaño. Ahora bien, las nuevas tecnologías han distorsionado de alguna manera la objetividad de este criterio, pues gracias a ellas el potencial de ventas y el beneficio de una empresa pueden crecer sin que lo haga (e incluso disminuya) el número de sus empleados (González & Ganaza, 2013, p.34-35).

Grafico N° 05

*Clasificación de la Unión Europea*

Criterio	Tipo de empresa		
	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
Número de empleados	Menos de 10 empleados	Menos de 50 empleados	Menos de 250 empleados
Volumen anual de negocio		Menos de 7 millones de €	Menos de 40 millones de €
Balance total		Menos de 5 millones de €	Menos de 27 millones de €
Independencia	Como máximo el 25 por 100 de su capital o de sus derechos a voto pueden pertenecer a una o varias empresas que no respondan a esta definición de pyme.		

Fuente: González & Ganaza (2013)

c) Según su ámbito de actuación

Las empresas que se consideran según este criterio son las empresas de acuerdo a su lugar de ubicación en el territorio correspondiente. Por ejemplo, en el caso peruano las empresas nacionales, regionales y locales.

d) Según el capital que posee la empresa

Por otro lado, este tipo de criterio fue basado en base al capital que aportan las personas (privado) o en este caso las entidades públicas (público) y hasta el posible que se dé una combinación de ambos; es decir, empresas mixtas.

e) Según su forma societaria o jurídica

Este criterio está basado de acuerdo a la Ley General de Sociedades en la que se clasifican las diversas empresas individuales como por ejemplo la E.I.R.L. y las empresas societarias como por ejemplo la S.A., S.C., S.R.L. y entre otros.

Según la forma jurídica que adopte la empresa, distinguimos entre empresario individual y sociedades personalistas y sociedades mercantiles. En el primer caso, empresario individual y sociedades personalistas, es el propio sujeto quien solo o en compañía de otros realiza la actividad empresarial en nombre propio, de manera que hay una confusión de patrimonios personal y empresarial. Aquí encontramos al empresario individual persona física (mal llamado «autónomo») y otras formas de asociación, como las comunidades de



bienes y otras sociedades civiles. Aunque aún el empresario individual es la figura más utilizada en el ejercicio de la actividad empresarial, cada vez son más las empresas que adoptan una forma de sociedad mercantil, donde la empresa adquiere una personalidad jurídica propia independiente de la de sus socios o propietarios. Las formas societarias mercantiles más habituales son la sociedad anónima (S. A.) y la sociedad de responsabilidad limitada (S. R. L.) o simplemente sociedad limitada (S. L.) (González & Ganaza, 2013, p. 33).

#### *2.2.3.4.1. Micro y pequeñas empresas.*

##### *a. Definiciones*

Según Agencia de Promoción de la Inversión Privada describe que la micro y pequeña empresa es,

Una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Según la legislación peruana, una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tienen como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Teniendo en conocimiento que las empresas estas en constante globalización hay que tener en cuenta que la globalización se caracteriza por una mayor difusión de la información que conlleva una creciente homogeneidad en los gustos y preferencias de los consumidores a nivel mundial. También se caracteriza por un incremento en el número de procesos de integración, cooperación y alianzas empresariales, con la

adopción de una visión empresarial orientada hacia la realización de procesos y actividades a escala global (según Tsang, citado por Ruiz González, 2008).

*b. Características*

Según la Agencia de Promoción de la Inversión Privada señala que,

Las MYPES pueden ser constituidas por personas naturales o jurídicas (empresas), bajo cualquier forma de organización empresarial. Según la ley, para poder acogerse a los beneficios de los que gozan las MYPES en el Perú, estas deben de cumplir con ciertos requisitos concernientes a su sinnúmero de trabajadores y sus volúmenes de ventas.

Grafico N° 06

Características de las MYPES <sup>2</sup>		
	Número total de trabajadores	Niveles de ventas anuales
Microempresa	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive	Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) <sup>3</sup> (hasta S/. 510 000)
Pequeña empresa	De uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive	Desde 150 UIT hasta 850 UIT <sup>3</sup> (desde S/. 510 000 hasta S/. 2 890 000)

Fuente: Agencia de Promoción de la Inversión Privada.

Asi mismo, se da el detalle de las características en lo comercial y administrativo que abarcan a las MYPES. Siendo las siguientes:

- ✓ Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- ✓ Su area de operación es relativamente pequeña.

- ✓ Tienen escasa especificación en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- ✓ Emplean aproximadamente entre cinco a diez personas. Estas dependen mayormente de la mano de obra familiar.
- ✓ Disponen de limitados recursos financieros.
- ✓ Su actividad no es intensiva en capital pero si en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- ✓ Tienen accesos reducidos en la tecnología.
- ✓ Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios. (p.108)

*c. Importancia de las MYPES*

Según el Ministerio de Trabajo (citado por la Agencia de Promoción de la inversión Privada) señala que “las MYPES brindan empleo a más de 80 por ciento de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 por ciento del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor del desarrollo del Perú”. De la misma, forma se describe las razones por las que se consideran importantes por parte de la Pro inversión que son los siguientes:

- ✓ Proporcionan abundantes puestos de trabajos.
- ✓ Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- ✓ Incentivan al espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- ✓ Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

- ✓ Mejorar la distribución del ingreso.
- ✓ Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

(p. 107)

*d. Organización de las MYPES*

Aunque se tiene en conocimiento la importancia que podría abarcar la organización en la MYPES para lograr la “función propia de la gestión y requisito indispensable para la dirección de las empresas”, pues la mayor parte de las Mypes persisten con esta debilidad que tarde o temprano va a acabar con la actividad a la que se dedica la empresa. Es por ello que, “la estructura, las funciones y los procedimientos no pueden ser aplicados mecánicamente ni mucho menos copiados entre las diferentes MYPES (Agencia de Promoción de la Inversión Privada).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Control interno**

El control interno comprende el plan de organización todos los métodos coordinados y normas adoptadas en el negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de sus datos contables, promover eficiencia operacional y estimular la adherencia a las políticas gerenciales prescritas.

#### **Ambiente**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

## **Control**

El control puede ser considerado como un seguimiento y revisión por parte de los responsables de la administración en las diversas funciones o actividades. Así mismo, cumple con las transacciones en cuanto a su exactitud totalidad y autorización pertinente.

## **Inherente**

Que es esencial y permanente en un ser o en una cosa o no se puede separar de él por formar parte de su naturaleza y no depender de algo externo.

## **Riesgos**

Es el proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo. Estos riesgos no existirán si antes no se da el establecimiento de los objetivos que la empresa quiere llegar a lograr.

## **Gestión**

La gestión se da en una determinada actividad que consiste en guiar a la empresa hacia sus objetivos, posibilitando la contribución a los mismos de sus integrantes. Así, como también la gestión se trata de cumplir con el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, de los planes, de las metas y de la legalidad, ya que es responsabilidad primaria de los directivos y gerentes de la organización.

## **Organización**

Es la forma de coordinar los medios humanos y materiales de la empresa para conseguir la mayor eficiencia en la consecución de los objetivos empresariales.

## **Empresa**

La empresa viene a formar parte de un conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o rendir beneficios, o considerado como un sistema que se encargan de realizar actividades de fines lucrativos y no lucrativos.

## **MYPE**

Las MYPES como su propio nombre lo describe MYPEs se caracterizan por poseer un número inferior con relación a las ventas, y en relación al número de trabajadores.

### **III. HIPÓTESIS**

No existe hipótesis por ser una investigación de caso (cualitativo).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de investigación.**

La investigación es de tipo cualitativo; es decir, la investigación se limitará a describir los aspectos cualitativos de la variable en las unidades de análisis.

Al decir que la investigación es cualitativa esto involucra que se hará uso de una entrevista a la empresa determinada y específica, y de esta manera poder obtener los resultados esperados. Pues debido a la recolección de los datos requeridos, se podrá describir y comprender lo que siente, piensa y actúa respecto a la variable de investigación.

### **4.2. Nivel de Investigación.**

La investigación es de nivel descriptivo; es decir, solo se limitará a describir los aspectos más relevantes de la variable de investigación en las unidades de análisis correspondientes.

### **4.3. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es: no experimental – descriptivo- bibliográfico- documental y de caso. Será no experimental porque no se manipulará la variable y las unidades de análisis; es decir, la investigación se limitará a describir las características de la variable en las unidades de análisis en su contexto dado. Será descriptivo porque la investigación se limitará a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Será bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo general, se hará una revisión bibliográfica.



#### **4.4. Población y muestra.**

##### **4.4.1. Población.**

Dado que la investigación es bibliográfica, documental y de caso no habrá población.

##### **4.4.2. Muestra.**

Dado que la investigación es bibliográfica, documental y de caso, no aplicará muestra.

Debido a que esta muestra es considerada como la parte o porción del conjunto que en este caso viene a ser la población, y esta parte será considerada como la representación de ella.

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Control interno	El Control Interno es un proceso llevado a cabo por 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.	El control interno consiste en un plan de organización, métodos y procedimientos que las empresas están adoptando para salvaguardar sus activos e impulsar la eficiencia, eficacia y economía de ella a través de políticas implantadas dentro de la entidad que ayudaran a dar seguimiento y revisión de las distintas funciones o actividades que se desarrollan en la entidad.	Los componentes del Control interno.	Actividades de control. Evaluación de riesgos. Información y comunicación. Seguridad y seguimiento.

**Elaboración:** Propia.

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión	La gestión común es considerada como un proceso continuo o conjunto de tareas interrelacionadas cíclicamente en una secuencia lógica.	La gestión de la empresa implica una actividad que consiste en guiar a la empresa hacia sus objetivos, posibilitando la contribución a los mismos de sus integrantes, controlando que las acciones se correspondan con los planes trazados previamente.	Abarca en la gestión empresarial.	Objetivos y metas programadas.  Eficiencia y eficacia.

**Elaboración:** Propia.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos.**

##### **4.6.1. Técnicas.**

Para el recojo de información se utilizó la revisión bibliográfica.

#### **4.6.2. Instrumentos.**

Para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas, y la entrevista.

#### **4.7. Plan de análisis**

En el desarrollo de la presente investigación se realiza un análisis descriptivo de las características del control interno, así como también el análisis comparativo mediante una entrevista a la empresa y con los estudios realizados en las informaciones recolectadas.

#### **4.8. Matriz de consistencia.**

Ver anexo 1.

#### **4.9. Principios éticos.**

Para la elaboración del proyecto se ha tenido en cuenta los principios éticos básicos, con las que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote cuenta e inculca a través de algunos cursos designados como deontología profesional, en la que se ha considerado el código de ética, que involucra: la objetividad, responsabilidad, confidencialidad y entre otros.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1.Resultados.**

En este capítulo se hizo un estudio de los aspectos más relevantes para la elaboración del informe final en el que se desarrolló el diagnóstico y el análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como es: la revisión bibliográfica y la entrevista a las personas involucradas con el negocio, para luego realizar el análisis de los resultados.

#### **5.1.1. Objetivo N° 1.**

Definir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú.

Tomando en cuenta las distintas bases teóricas de los distintos autores de acuerdo a la revisión de la literatura se ha considerado la siguiente información; además, debido a que este tipo de investigación en el rubro de las ferreterías no es muy común; sin embargo se ha considerado las más resaltantes de algunos autores que hablan sobre las variables de investigación.

**Cuadro N° 01: Respecto al objetivo específico N° 1**

<p>Jorge B. (2016)</p>	<p>Tesis: El control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPE rubro en mejora de la gestión de las MYPE rubro ferreterías LANS E.I.R.L. Lima –Perú 2015, el objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es urgente la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Llega a la conclusión de que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE LANS EIRL inmersa en este rubro y concluye en que es necesario la implementación de un adecuado sistema de control interno para que mejore la gestión de la MYPE.</p>
----------------------------	--

<p>Obispo, D. &amp; Gonzales, Y. G. (2015).</p>	<p>Tesis: Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013.</p> <p>La metodología que se hizo uso fue descriptiva. Para el recojo de la información se utilizaron las fichas bibliográficas.</p> <p>Para los autores Obispo &amp; Gonzales obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas planteadas.</p> <p>Permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones.</p> <p>Y como conclusión final define que la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Así mismo, menciona que el ambiente forma al personal para cumplir sus</p>
---	--

	<p>responsabilidades, y de igual forma el control interno ayuda a enfrentar el riesgo y garantizar el grado de seguridad de los objetivos de la empresa.</p>
<p>Vásquez, F. (2017)</p>	<p>Tesis: Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio del Perú: Caso empresa “Representaciones y comercialización Eslith Sociedad de responsabilidad Limitada” de Lima, 2015.</p> <p>Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa ya mencionada en el título.</p> <p>La metodología que se hizo uso fue de un diseño no experimental, bibliográfico y documental. Y para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas al igual que la primera revista.</p> <p>Los resultados que encontró el autor son los siguientes:</p> <p>Determina que el control interno es de mucha importancia en toda empresa, ya que tiene la finalidad de salvaguardar los activos de fraudes o errores que puedan darse, por lo tanto debe de implementarse medidas de control.</p>



	<p>Determina que la empresa sí cuenta con un sistema de control interno y que da importancia a los componentes de control, tomando las medidas necesarias para identificar y analizar los riesgos internos y externos, y no afecte a los objetivos planteados.</p> <p>Además, concluye que los resultados ya mencionados coinciden con el desarrollo del control interno, con la única excepción que el componente de supervisión y monitoreo donde se torna riesgoso para las empresas en general y la empresa estudiada.</p>
<p>Mejia &amp; Padilla (2010)</p>	<p>Tesis: “Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en Ferretería Espinoza S.A. según el modelo COSO” Cuenca – Ecuador</p> <p>Tuvo como objetivo general formular e implementar un modelo de control interno para el sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercaderías en FERRETERIA ESPINOZA S.A. a fin de que sus operaciones se lleven a cabo con eficiencia y eficacia, originar información financiera suficiente y confiable; y alcanzar el cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes en la entidad y la sociedad, es por ello que concluyo que las funciones y los procedimientos</p>

	<p>involucrados en la administración y manejo del inventario de mercancía deben estar altamente formalizados.</p>
<p>Nolazco &amp; Quispe (2013)</p>	<p>Tesis: “El sistema de control interno y su incidencia en el pago anticipado del IGV en las empresas ferreteras de la provincia de Huamanga, 2009-2010”, Huamanga – Perú.</p> <p>Tuvo como objetivo analizar por qué las empresas ferreteras utilizan un sistema de control interno no estructurado en la administración y mejora del control de los pagos anticipados del IGV, llegando a la conclusión que las empresas ferreteras no tienen información necesaria sobre el sistema de Control Interno, tampoco cuentan con recursos financieros para su implementación, ni personal actualizado sobre el tema; por tanto, no tienen implementado el Sistema de Control Interno permanente en todas las áreas de la entidad, que les permita evaluar el cumplimiento de las operaciones, medir el logro de los objetivos y metas, lo que ocasiona la mala utilización de los Pagos.</p>

**Fuente:** Jorge, Obispo & Gonzales, Vásquez, Mejia & Padilla y Nolazco & Quispe.

### 5.1.2. *Objetivo N° 2.*

Identificar los factores de una buena gestión para el logro de metas y objetivos de las micro y pequeñas para la toma de decisiones con eficacia, eficiencia y economía, caso: Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.

Para poder desarrollar el resultado del objetivo N° 2 se ha tenido que aplicar el instrumento de recolección de datos a la empresa, mediante una entrevista.



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **ENTREVISTA**

La presente entrevista tiene la finalidad de recabar información relacionada con la investigación

En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase a responder. Se le agradece su colaboración. Se le asegura que la información recabada será solo para uso académico; sin otros fines.

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )

2. ¿Desde su punto de vista la empresa aplica algún tipo de control (interno o externo) que sirva como herramienta en la gestión?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )
3. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos trazados en la empresa?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )
4. ¿Existe un organigrama de la estructura organizacional de la empresa, de acuerdo a la autoridad y responsabilidad?
  - a. Si ( )
  - b. No ( )
5. ¿Es necesario establecer responsabilidades en todas las áreas de su empresa?
  - a. Si ( )
  - b. No ( )
6. ¿Cree que es importante desarrollar políticas de control para su actividad empresarial?
  - a. Si ( )
  - b. No ( )
7. ¿Se realiza estados financieros proyectados en la empresa?
  - a. Si ( )
  - b. No ( )

8. ¿Cree usted que una buena gestión de una empresa conlleva a mantenerse en el mercado?
- a. Si ( )
- b. No ( )
9. ¿Usted cree que llevando un buen manejo en el control de las mercaderías permitirá una gestión eficiente y eficaz?
- a. Si ( )
- b. No ( )
10. ¿Existen canales de comunicación fluida que sea clara, ordenada, oportuna para una adecuada gestión empresarial?
- a. Si ( )
- b. No ( )

**Resultado de la entrevista:**

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?		X
02	¿Desde su punto de vista la MYPE aplica algún tipo de control (interno o externo) que sirva como herramienta en la gestión?		X
03	¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos trazados en la MYPE?	X	

<b>04</b>	¿Existe un organigrama de la estructura organizacional de la empresa, de acuerdo a la autoridad y responsabilidad?		<b>X</b>
<b>05</b>	¿Es necesario establecer responsabilidades en todas las áreas de su empresa?	<b>X</b>	
<b>06</b>	¿Cree que es importante desarrollar políticas de control para su actividad empresarial?	<b>X</b>	
<b>07</b>	¿Se realiza estados financieros proyectados en la empresa?		<b>X</b>
<b>08</b>	¿Cree usted que una buena gestión de una empresa conlleva a mantenerse en el mercado?	<b>X</b>	
<b>09</b>	¿Usted cree que llevando un buen manejo en el control de las mercaderías permitirá una gestión eficiente y eficaz?	<b>X</b>	
<b>10</b>	¿Existen canales de comunicación fluida que sea clara, ordenada, oportuna para una adecuada gestión empresarial?		<b>X</b>

**Elaboración:** Propia.

### **5.1.3. Objetivo N° 3**

Analizar la influencia de las características del control interno frente a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – ferreteras, caso: Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.

<p style="text-align: center;"><b>LAS MICRO Y PEQUEÑAS COMERCIALES DEL PERÚ</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA GALAXY CONSULT S.AC.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN</b></p>
<p>Durante la investigación que se ha realizado durante el informe y la revisión de algunos autores que realizaron esta investigación en las MYPES se ha concretado en que estas empresas en su mayoría no aplicaban el control interno pero es necesario para cumplir con los objetivos y metas.</p>	<p>La empresa Galaxy Consult S.A.C a través de la entrevista realizada se observa que no aplica un sistema de control interno que ayude al logro de sus objetivos y metas.</p>	<p>Los resultados coinciden de manera favorable.</p>

<p>En las teorías se considera que el ambiente de una empresa se basa en las responsabilidades, así como la estructura organizacional y políticas establecidas sean entendidas y estén en conocimiento del personal, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas trazados.</p>	<p>La empresa Galaxy Consult S.A.C a través de la entrevista realizada se observa que las responsabilidades no son ejecutadas por una persona específica, debido a que no existe una estructura organizacional ni política dentro de la empresa, debido a que es familiar.</p>	<p>Los resultados coinciden de manera desfavorable.</p>
--	--	---



<p>Para obtener una buena y eficaz gestión dentro de la empresa se considera que el gerente debe de cumplir con 3 factores que son las siguientes: la planificación, dirección y el control.</p>	<p>Durante la entrevista a la empresa Galaxy Consult S.A.C. se destacó que no existía un control adecuado, ni la dirección por parte de la gerencia en la comunicación con sus trabajadores. Por el cual, no se consideran los factores que involucran una buena gestión para una adecuada toma de decisiones.</p>	<p>Los resultados coinciden de manera desfavorable.</p>
--	--	---

**Elaboración:** Propia.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Según el objetivo 01:**

Se puede decir que si se ha llegado a definir las características del control interno en las MYPEs, las cuales se reflejan de acuerdo a las referencias bibliográficas visitadas y que de acuerdo a los autores que se ha podido considerar dentro de la investigación han confirmado que el uso del sistema de control interno ya sea en el sector público o privado es considerado de gran importancia, y más aun en el caso de las MYPEs ya que su uso podría ayudar a optimizar de la mejor manera en la gestión de la empresa, aunque nunca esta libre de los riesgos que se presenten y de esta manera poder alcanzar las metas y objetivos con eficiencia, economía y efectividad.

### **Según objetivo 02:**

Se concluye que a través de la indagación se pudo identificar los factores de una buena gestión para el logro de metas y objetivos de las micro y pequeñas empresas para la toma de decisiones considerando a la planificación, dirección y el control como aquellos factores, y además se ha observado que la empresa Galaxy Consult S.A.C. no cuenta con un sistema de control interno implantado que ayude a cumplir de manera adecuada con sus objetivos y metas, y debido a la gran relevancia de contar con un sistema de control ya sea principalmente en el área del almacén con el inventario de las mercaderías (stock exacto), y le ayude a tomar la decisiones correctas durante su actividad empresarial.

### **Según el objetivo 03:**

Se llega a concluir que, si se ha logrado realizar un análisis de la influencia de las características del control interno frente a la gestión de las MYPEs y la empresa Galaxy Consult S.A.C., pues se puede decir que la gestión presenta como un factor importante al control interno, la cual es la variable independiente, y si una empresa desarrolla un adecuado control, entonces se produce una eficaz gestión.

Además, durante este análisis se descubrió que aunque las empresas no cuentan con un sistema de control interno dentro de ella, posteriormente se han llegado a implementarse debido a la importancia que tiene. Y por el otro lado, aunque la empresa actualmente no cuenta con un sistema de control interno implementado está apto para poder implementarla y de esta manera conocer con exactitud el stock, actividades que son necesarias capacitar o considerar medidas o estrategias para lograr sus objetivos y metas para luego poder tomar decisiones dentro de la empresa y así poder disminuir sus riesgos.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. Bibliografía

- Academia. (s.f.). *Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*.
- Anónimo. (s.f.). *Gestión y administración*. Obtenido de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/concepto-de-gestion.html>
- Anónimo. (s.f.). *La empresa*. Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/tema1.pdf>
- Armas García, R. d. (2005). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3191726>
- Auditool S.A.S. (01 de Junio de 2016). *17 principios de Control Interno según COSO 2013*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Beltrán Chavéz, M. L. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa "Servicios importados de repuestos industriales" S.A.C. de nuevo Chimbote, 2015*. Tesis profesional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Departamento de Contabilidad, Chimbote.
- Benites Reyes, B. F. (2015). *El control interno y su incidencia en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones INAFE S.A.C. Chimbote, 2014*. Tesis Profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Contabilidad, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/666>
- Burbano Santamaría, J. J. (2017). *El control de inventarios y la gestión financiera de la Empresa RECTIMAINDUSTRY Cía. Ltda*. Tesis de Profesional, Universidad Técnica de Ambato, Departamento de Contabilidad y Auditoría, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24961/1/T3922i.pdf>
- Bustamante, E. S. (2009). *La empresa*. Córdoba: AR: El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3183395>
- Cabeza del Salvador, I., & López Hernández, A. M. (2004). *Control y auditoría en las entidades públicas*. Ediciones Deusto- Planeta de

Agostini Profesional y Formación S.L. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=3158867>

Capote Cordovés, G. (2007). *El control interno y el control Economía y Desarrollo*. La Habana, Cuba: CU: Editorial Universitaria. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=3175027>

Contraloría General de la República. (s.f.). *Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente*. Obtenido de  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid, España: ES:Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=3175209>

El Peruano. (2016). Obtenido de  
<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-013-2016-cggprod-denominada-impl-resolucion-no-149-2016-cg-y-directiva-n-013-2016-cggprod-1380288-1/>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe de COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=4422272>

Fernández Saromo, S. Y., & Vásquez Pacheco, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. *IN CRESCENDO*, 89-98. Obtenido de El contro interno y su influencia en la gestión :  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247/203>

Garbajosa Chaparro, C. (2013). *Manual. Auditoria (MF0232\_3). Certificados de profesional. Gestión contable y gestión administrativa para auditoría (ADGD0108)*. Madrid, España: ES: Editorial CEP, S.L. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=4422017>

González Dominguez, F. J., & Ganaza Vargas, J. (2013). *Principios y fundamentos de gestión de empresas* (tercera edición ed.). Madrid, España: ES:Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3429627>

Granda Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario* (tercera ed.). Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10806773>

Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado. (13 de mayo de 2016). *El Peruano*. Obtenido de [http](http://)

Jorge Balabarca, M. M. (2016). *El control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las Mypes rubro Ferreteras LANS E.I.R.L. Lima - Perú 2015*. Tesis profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Contabilidad, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1092>

Ladino, E. (2009). *Control Interno: informe coso*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3182319>

Larramendi V., D., & Jerez C., J. (2011). *Automatización de la gestión del control interno en el sector empresarial (ETECSA)*. D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3201937&ppg=8>

Lastre Acosta, A. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de gestión integrado calidad - ambiente - control interno en radioquímica*. La Habana, Cuba: CU:D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3202239>

Leiva, D. (2014). *Marco Conceptual de Control interno*. Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)

López Hernández, A. M., & Ortíz, R. D. (2005). Obtenido de <http://www.ugr.es/~dortiz/sicap/webs/documentos/Tema%209.pdf>

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3° ed.). Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4870514>

- Mejia Delgado, G. H., & Padilla Farez, P. F. (2010). *Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en ferretería Espinoza S.A. según el modelo COSO*. Universidad de Cuenca, Escuela de contabilidad y auditoría, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3266/1/TESIS.pdf>
- Mochón M., F. (2006). *El arte de dirigir una empresa*. (P. d. Olmo, Ed.) Madrid, España: McGraw-Hill. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?d ocID=3195221>
- Moreno M, E. (2014). *Auditoría*. RA-MA. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=3228764>
- Mungaray, A. &. (2010). *Aprendizaje empresarial en microempresas de subsistencia*. Mguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?d ocID=3229063>
- Nolazco Graciano, M., & Quispe Aréstegui, I. (2013). *El sistema de control interno y su incidencia en el pago anticipado del IGV en las empresas ferreteras de la provincia de Huamanga, 2009-2010*. Universidad San Cristobal de Huamanga, Departamento de Contabilidad. Huamanga: Repositorio unsch. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/742>
- Obispo Chumpitaz, D. (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Departamento de Contabilidad, Chimbote.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (segunda ed.). Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?d ocID=3175873>
- Otálvaro Morán, L., & Riascos Quintero, J. (s.f.). *Control interno en el sector privado*. Obtenido de <http://auditorsystemgrp1.weebly.com/control-interno-en-el-sector-privado.html>
- Peñaranda, Y. (s.f.). *Control interno en el sector privado*. Obtenido de [http://www.academia.edu/16503722/Control\\_Interno\\_En\\_El\\_Sector\\_Privado](http://www.academia.edu/16503722/Control_Interno_En_El_Sector_Privado)
- Prieto G., M., Álvarez M., J., & Herráez V., P. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3217158>

- Privada, L. A. (s.f.). *My Pequeña empresa crece*. Obtenido de <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>
- Quispe Rodríguez, J. (2013). *Informe COSO para el control interno en la efectividad de la gestión de las empresas de transporte de pasajeros*. Universidad San Cristobal de Huamanga, Departamento de Contabilidad. HUAMANGA: repositorio unsch. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/749>
- RAE. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=VjD9c3O>
- Ramón Ruffner, J. G. (2004). *El control interno en las empresas privadas*. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- República, C. G. (2017). *Control interno*. Obtenido de <http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html>
- Rivera F, D. (2015). *Importancia del control interno en los negocios*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Rodriguez Cueva, E. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016*". Tesis profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Contabilidad, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/461>
- Ruiz González, M. (2008). *Gestión de la empresa familiar*. Madrid, España: ES: McGraw-Hill. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3195734>
- Sanagustín M., V. (2012). *Valores y ética empresarial: un enfoque sociológico*. Editorial Trotta, S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3199113>
- Tejerina, A. E., Tilián, C. E., Jaremko, O. A., & Party, M. G. (s.f.). *Guía de clases de Gestión de empresas*. Obtenido de <http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/guias.pdf>
- Trujillo Calero, G., & Sierra Mantuano, W. D. (2012). *Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el Control de Inventarios*



*aplicado en la Empresa "VANIDADES S.A."*. Quito: Quito: UCE.  
Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1063>

Vargas Paredes, D. N., & Ramírez Muñoz, R. C. (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L.* Tesis profesional, Universidad Privada Antenor Orrego, Departamento de Contabilidad, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS\\_DIANA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_COMERCIAL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf)

Verrando Cordova, B. P. (2014). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio: Caso de la empresa restaurant pollos a la brasa Cabaña*. Sullana.

## 7.2. Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** “Caracterización del control interno y su influencia en la gestión en la toma de decisiones del sector comercio del Perú Ferreteras, caso: Galaxy Consult S.A.C de Ayacucho - 2016”.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>			
¿Cuáles son las características del control interno y su influencia en la gestión en la toma de decisiones del sector comercio del Perú Ferreteras y de la empresa Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016?	<p>Determinar cómo influye el control interno en la gestión para la toma de decisiones del sector comercio del Perú y de la empresa ferretera Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>a) Definir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú.</p> <p>b) Identificar los factores de una buena gestión para el logro de metas y objetivos de las micro y pequeñas empresas para la toma de decisiones con eficacia, eficiencia y economía caso: Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.</p> <p>c) Analizar la influencia de las características del control interno frente a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - ferreteras, caso: Galaxy Consult S.A.C. de Ayacucho, 2016.</p>	<p>Control Interno (V.I)</p> <p>Gestión (V.D)</p>	<p>Actividades de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Seguridad y seguimiento</p> <p>Objetivos y metas programadas.</p> <p>Eficiencia y eficacia.</p>	<p>La investigación es de tipo cualitativa, nivel descriptivo, y bibliográfico - documental.</p>