



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DEL  
SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO CASA LUKER  
DEL PERÚ SAC - DE TARAPOTO, 2016.

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

**AUTOR:**

BACH. FIDEL MALDONADO SAJAMI

**ASESOR:**

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE-PERÚ

2017



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS  
DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO CASA  
LUKER DEL PERÚ SAC - DE TARAPOTO, 2016.

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

**AUTOR:**

BACH. FIDEL MALDONADO SAJAMI

**ASESOR:**

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE-PERÚ

2017

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA**  
**PRESIDENTE**

**MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN**  
**SECRETARIO**

**DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA**  
**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme dado la vida y las fuerzas para superar, los desafíos y dificultades hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Rosa Mercedes, que en paz descansa, por haberme enseñado sus sabios conocimientos que son tan importante en mi vida, para lograr mis objetivos.

Mi mayor agradecimiento a mi profesor y asesor de Investigación de Tesis, Mgtr. Econ. Fernando Vásquez Pacheco, por su colaboración desinteresada en el desarrollo de la Tesis.

## **DEDICATORIAS**

Con todo mi cariño y amor para mi esposa Betty, que esta siempre motivandome y apoyandome para lograr la meta trazada.

A mis adoradas hijas, Nadya Ekatherine y Almendra, quienes son la razon para seguir superandome y llegar a ser un buen professional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Casa Luker del Perú SAC.” de Tarapoto, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio, a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe influencia del control interno en la gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar a groso modo que, la empresa “Casa Luker del Perú SAC.” de Tarapoto, carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no está demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo, la revisión de las bases teóricas pertinentes, señala que aplicar adecuadamente los componentes del informe COSO, influye positivamente en la gestión administrativa de las empresas, permitiendo tener resultados eficientes y eficaces.

**Palabras clave:** Control interno, Sector Comercio, Gestión Administrativa.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was: To describe the influence of internal control on the administrative management of companies in the commerce sector of Peru and the company "Casa Luker del Perú SAC." In Tarapoto, 2016. The research was of design non-experimental-descriptive-bibliographical-documentary and case, to collect information was used bibliographic records and a pertinent questionnaire closed questions applied to the manager of the company of the case study, through the interview technique; with the following results: National and regional authors have not statistically demonstrated the influence of internal control on the administrative management of companies in the commerce sector of Peru; however, the theoretical bases establish that there is influence of the internal control in the administrative management. Likewise, the company "Casa Luker del Perú SAC." In Tarapoto has been able to show a lack of good implementation of its internal control system; therefore, internal control is not positively influencing administrative management due to the lack of implementation. Finally, it is concluded that at the national level as in the case study, the positive influence of internal control on administrative management is not demonstrated; However, the review of the relevant theoretical bases points out that properly applying the components of the COSO report has a positive influence on the administrative management of companies, allowing efficient and effective results.

**Key words:** Internal Control, Trade Sector, Administrative Management.

## CONTENIDO

	Página
<b>CARÁTULA.....</b>	<b>i</b>
<b>CONTRA CARÁTULA .....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO DE TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIAS .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>20</b>
2.1.1 Internacionales... ..	20
2.1.2 Nacionales... ..	21
2.1.3 Regionales... ..	30
2.1.4 Locales... ..	30
<b>2.2 Bases teóricas .....</b>	<b>31</b>
2.2.1 Teorías del control interno... ..	31
2.2.1.1 Importancia del control interno.....	32

2.2.1.2	Características generales del control interno.....	33
2.2.1.3	Tipos de control interno .....	34
2.2.1.4	Objetivos del control interno... ..	35
2.2.1.5	Responsabilidad del control interno... ..	37
2.2.1.6	El informe COSO.....	38
2.2.2	Teorías de gestión empresarial.....	44
2.2.2.1	Funciones principales de la gestión.....	45
2.2.2.2	El control de gestión... ..	46
2.2.2.3	Definiciones de gestión administrativa .....	47
2.2.1.3.1	Funciones de la gestión administrativa.....	49
2.2.1.3.2	Objetivos de la gestión administrativa.....	50
2.2.1.3.3	Proceso de la gestión administrativa .....	50
2.2.1.3.4	Proceso de la gestión administrativa .....	50
2.2.2	Teorías de gestión administrativa.....	51
2.2.3	Teorías de empresas comerciales. ....	53
2.2.4	Teorías de empresas.....	53
2.2.5	Teorías de los sectores productivos.....	54
2.3	<b>Marco conceptual</b> .....	58
2.3.1	Definiciones del control interno... ..	58
2.3.2	Definiciones de Empresa.....	59
2.3.3	Definiciones de empresa comercial.....	60
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	61
3.1	Diseño de la investigación.....	61

3.2 Población y muestra .....	61
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	61
3.4 Técnicas e instrumentos .....	61
3.4.1 Técnicas... ..	61
3.4.2 Instrumentos.....	61
3.5 Plan de análisis .....	62
3.6 Matriz de consistencia.....	62
3.7 Principios éticos.....	63
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>
<b>4.1 Resultados .....</b>	<b>64</b>
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1 .....	64
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2 .....	67
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	70
<b>4.2 Análisis de resultados.....</b>	<b>72</b>
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1 .....	72
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2 .....	73
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	75
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>5.1 Respecto al objetivo específico 1 .....</b>	<b>77</b>
<b>5.2 Respecto al objetivo específico 2.....</b>	<b>77</b>
<b>5.3 Respecto al objetivo específico 3.....</b>	<b>78</b>
<b>5.4 Conclusión general .....</b>	<b>78</b>

<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>80</b>
<b>6.1 Referencias bibliográficas .....</b>	<b>80</b>
<b>6.2 Anexos .....</b>	<b>83</b>
6.2.1 Anexo 01:Matriz de consistencia.....	83
6.2.2 Anexo 02: Fichas bibliográficas.....	84
6.2.3Anexo 03: Cuestionario.....	85

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>N° DE CUADRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Página</b>
01	Objetivo específico 1... ..	64
02	Objetivo espesífico 2.....	67
03	Objetivo específico 3... ..	70

## I. INTRODUCCIÓN

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos (**Ramón, 2001**). Asimismo, cabe resaltar que las empresas que apliquen controles internos en sus operaciones, podrán conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darles una mejor visión sobre su gestión (**Chacón, 2002**).

Para **Carmenate (2012)** el control interno administrativo son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas, políticas e informes administrativos. Se refieren sólo indirectamente a los estados financieros. Aquí se describe de forma general cómo un plan de organización, procedimientos y registros; también se ocupa de los procesos de decisión administrativa que da lugar a la autorización de las operaciones, trata de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas. Asimismo, es importante tener presente que antes de hablar de eficiencia administrativa, las entidades tienen que garantizar que no le puedan robar sus recursos, tiene que tenerlos controlados, contar con una buena contabilidad y hacer que funcione bien el sistema de control interno. Por tanto, constituye el punto de partida para el establecimiento del control interno contable.

Por su parte, **Gómez (1963)** sostiene que, el control interno comprende el plan de organización, de métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus tres activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Para **Saucedo (2007)** la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello

dependen para mantenerse en el mercado. También, (dice el autor citado) que es bueno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables; así como también, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende que, todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

**Barragán (2007)** señala que, el control interno es considerado una herramienta, porque tiene la finalidad de procurar la información adecuada para el uso por parte de los directivos en la toma de decisiones adecuadas, evitando de esta manera cometer errores y detectar fraudes. La base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno radica en la organización, constituyéndose por lo tanto, en una herramienta fundamental de control.

**Mantilla (2005)** señala que, no importa si las empresas son grandes, medianas o pequeñas; siempre existirá todo tipo de riesgos en los niveles de la organización. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir y no existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero. En verdad la decisión de estar en los negocios crea riesgos, es por ello que la administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar, y se esfuerza por mantenerlos dentro de esos niveles, y así poder controlarlos.

Según las normas de control interno del sector público, se considera al control interno como herramienta que abarca el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen sus objetivos gerenciales. La aplicación del control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas (**Gobernanza Democrática, 2011**).

**Gauthier (2014)** se refiere al control interno en todas sus formas, ya que desempeña un papel fundamental en las finanzas de las administraciones locales. Los auditores internos contribuyen a asegurar la integridad de la estructura de controles internos de la administración y asisten a la gestión administrativa en el cumplimiento de sus responsabilidades. Los auditores financieros externos brindan a los usuarios de los estados financieros de la administración local la seguridad independiente que necesitan de que se puede confiar en los datos en dichos estados financieros. Los auditores del desempeño, tanto externos como internos, contribuyen a asegurar que los programas, las actividades y las funciones se manejan de manera eficiente y eficaz. El control permite que las administraciones locales marquen el contraste entre lo que es y lo que debería ser al hacerlo, las administraciones locales deberían estar mejor preparadas para responder a las necesidades de sus ciudadanos y otros con un interés vital en las finanzas de la administración.

El control interno ayuda a la administración de una empresa a desarrollar sus actividades dentro de un ambiente de control, es por ello que es fundamental en una empresa, ya que consideramos que existe la posibilidad de contar con empleados ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente y poco eficaz, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria.

Los mecanismos de control interno en el Perú proporcionan una seguridad razonable. Sin embargo, el término razonable reconoce que el control interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal, o sencillamente, que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema de control también debe ir enfocado si es que influye en la gestión administrativa para su mejoramiento y efectividad razonable en las distintas áreas de la empresa, según como lo establece el sistema de control interno.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación relacionados con las variables y unidades de análisis de la investigación: **Dugarte (2012)** en su trabajo de investigación denominada: Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, realizado en la ciudad de Mérida-Venezuela. **Garrido (2011)** en su trabajo de investigación denominado: Sistema de control interno en el área de caja, realizado en la ciudad de Mérida – Venezuela y **Segovia (2011)** en su trabajo de investigación denominado: Diseño e implementación de un sistema de control interno, realizado en la ciudad de Quito-Ecuador.

Asimismo, revisando la literatura pertinente a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Obispo (2014)** en su trabajo de investigación: caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales, realizado en la ciudad de Chimbote-Perú. **Ramos (2009)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa, realizado en la ciudad de Lima-Perú. **Paredes (2014)** en su trabajo de investigación: participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios, realizado en la ciudad de Chimbote-Perú. **Caro (2014)** en su trabajo de investigación: control interno en la administración de recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungay, realizado en la ciudad de Carhuaz-Perú. **Romero (2004)** en su trabajo de investigación: deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional, realizado en la ciudad de Lima-Perú. **Flores (2015)** en su trabajo de investigación: participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras, realizado en la ciudad de Chimbote-Perú. **Escalante (2004)** en su trabajo de investigación: control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración, realizado en la ciudad de Lima-Perú. **Herrera (2015)** en su trabajo de investigación: participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras, realizado en la ciudad de Chimbote-Perú. **Bautista (2015)** en su trabajo de investigación: el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, realizado en la ciudad de Piura-Perú. **Prado (2009)** en su trabajo de investigación: el control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión; realizado en la ciudad de Ayacucho-Perú. **Cabello (2013)** en su trabajo de investigación: importancia del control

interno en la gestión de las empresas comerciales, realizado en la ciudad de Lima-Perú. **Sánchez (2012)** en su trabajo de investigación: implementación del control interno en la empresa vidriería limatambo SAC; realizado en la ciudad de Lima-Perú. **Suclupe (2014)** en su trabajo de investigación: implementación del sistema de control interno y la mejora de la gestión en las municipalidades del Perú, realizado en la ciudad de Chimbote-Perú. **Popayán (2012)** en su trabajo de investigación: Implementación de un Sistema de Control Interno en la gestión administrativa del área financiera de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, realizado en la ciudad de Pacasmayo-Perú. **Reyna (2013)** en su trabajo de investigación: Propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa, realizado en la ciudad de Trujillo-Perú. **Vergaray (2008)** en su trabajo de investigación: Propuesta de un enfoque de control interno en una empresa de servicios y su efecto en la toma de decisiones, realizado en la ciudad de Trujillo-Perú. **Abanto (2012)** en su trabajo de investigación: Incidencia de la implementación de un sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa agroindustria Santa Marina, realizado en la ciudad de San José-Perú y **Carrera (2013)** en su trabajo de investigación denominado: el control interno y su efecto en la gestión administrativa de la institución educativa interamericano, realizado en la ciudad de Trujillo-La Libertad-Perú.

También, revisando la literatura pertinente a nivel regional (región San Martín) no se ha podido encontrar trabajos de investigación relacionados con las variables y unidades de análisis de la investigación.

Asimismo, revisando la literatura pertinente a nivel local (Provincia de San Martín) se ha encontrado sólo el siguiente trabajo de investigación: **Vera y Vela (2015)** en su trabajo de investigación denominado: Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de empresas comerciales, realizado en la ciudad de Tarapoto, San Martín.

Finalmente, en lo que respecta a la empresa Casa Luker del Perú SAC., se ubica en Tarapoto, cuya actividad principal es la compra y exportación de cacao en grano, cuenta con personal profesional; pero se desconoce si aplican o no el control interno. Ante esta situación se puede observar que existe más información a nivel internacional y nacional, mientras que en el ámbito regional y local son pocos los estudios relacionados

con las variables de nuestro estudio; más aún, la empresa del caso de estudio no ha sido investigada; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Asimismo se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico, el control interno influye en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa del caso de estudio. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Casa Luker del Peru S.A.C. de Tarapoto, 2016?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector Comercio del Perú y de la empresa Casa Luker del Peru S.A.C. de Tarapoto, 2016.

Asimismo, para poder conseguir el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú, 2016.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Casa Luker del Peru SAC. de Tarapoto, 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Casa Luker del Peru S.A.C., de Tarapoto, 2016.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Casa Luker del Perú S.A.C. de Tarapoto, 2016.

La presente investigación también se justifica porque toda institución y/o empresa, independientemente de que sea pública, privada, con fines de lucro o sin fines de lucro, para que su desarrollo sea eficaz y eficiente, necesariamente tiene que contar

con un sistema de control interno. Es por ello que en la presente investigación se pretende investigar (describir) cómo el control interno influye en la gestión administrativa de las empresas en general y de la empresa del caso de estudio en particular.

De igual forma, la presente investigación también se justifica porque servirá como antecedente y base teórica para futuras investigaciones. Asimismo, la investigación contribuirá a reflejar la importancia de contar con la implementación del control interno en las empresas comerciales, por cuanto permitirá el logro de metas y objetivos planteados.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque su elaboración, presentación, sustentación y aprobación servirá para titularme como contador público; lo que a su vez también servirá, para que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejoren sus estándares de calidad, que exige la Nueva Ley Universitaria.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Internacionales**

En este proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Dugarte (2012)** en su trabajo de investigación denominado: Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, realizado en la ciudad de Mérida-Venezuela, cuyo objetivo general fue: establecer el control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles, llegando a la siguiente conclusión: La situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración, se encuentra bajo un ambiente operativo que está aislado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos (y por ende) de la misión institucional. Estas características influyen sustancialmente en la situación del control interno administrativo; sobre todo, cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios que oferta la institución.

**Garrido (2011)** en su trabajo de investigación denominado: Sistema de control interno en el área de caja, realizado en la ciudad de Mérida- Venezuela, cuyo objetivo general fue: presentar un sistema de control interno para los procesos administrativos del área de caja, llegando a la siguiente conclusión: El área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común, la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias; por ende, la factibilidad desde todos los sectores para la

implementación del mismo no es la más adecuada.

**Segovia (2011)** en su trabajo de investigación denominado: Diseño e implementación de un sistema de control interno, realizado en la ciudad de Quito-Ecuador, cuyo objetivo general fue: implementar el control interno en la compañía DATUGOURMET para disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones, llegando a la siguiente conclusión: implementar el control interno en gestión administrativa para solucionar la duplicidad de funciones para que genere un buen desempeño de manera eficiente y eficaz de las mismas.

### **2.1.2. Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región de San Martín que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Obispo (2014)** en su trabajo de investigación denominado: caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la características del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, para lo cual por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no es necesario considerar la población y muestra. Se encontró los siguientes resultados: El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial. Los estudios señalados por diversos investigadores como **Salazar (2012)** y **Chiavenato (1997)** señalan que una empresa comercial que contemple un adecuado control interno dentro de sus funciones reduce en un 15% los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en un 25%. El control interno constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto en Instituciones Públicas como Privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y

reglamentos establecidos. Según el análisis de esta investigación científica al aplicar un procedimiento de control interno se analizan si los objetivos de las empresas se cumplen. Al aplicar el control interno muchos logran el 100% de sus metas y objetivos trazados no obstante el porcentaje de resultados varían según el giro de la entidad y del tipo de control aplicado. El control interno comprueba la eficacia administrativa y financiera en el coordinado manejo de los recursos para el logro de los objetivos y metas previamente determinados, es la evaluación entre la misión, visión, objetivos, metas, planes y políticas establecidos y los logros obtenidos o dejados de realizar que se configuran en beneficios económicos, sociales y de procedimientos, según estudios la eficiencia de los controles interno se pueden apreciar en un 80% de su aplicación. Por otro lado el 77% de las empresas comerciales pequeñas del país no realiza un control interno dejando este proceso solo en manos de empresas de gran envergadura lo cual muestra la diferencia en la calidad de productos y procedimientos respecto a las empresas que si realizan control interno. El sector comercial, creció en el año 2013 en un 5,5 % determinando que toda empresa que se dedica a la compra -venta de bienes, deben tener un buen manejo y control interno de sus inventarios y procedimientos la cual permitirá preservar los bienes contra pérdidas por siniestro y deterioro, ya que estos representan inversiones dentro del activo corriente. Es por ello que se debe tomar medidas correctivas que nos permita traer beneficios brindando servicio de calidad, en ese sentido efectuar el control interno nos permite corregir esos errores en casi un 80% en algunos casos. El control que se realiza sea de cualquier tamaño, nos lleva al éxito. Por lo que la empresa establecerá un sistema de control interno que permitirá que se cumplan las funciones para cada miembro de la empresa y los objetivos que se ha trazado para llegar al éxito.

**Ramos (2009)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa, realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo general fue: describir el control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa para lo cual llegó a la conclusión: de proponer la implementación de un sistema de control; que facilite el mejoramiento de la gestión administrativa, es decir, coadyuve el logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

**Paredes (2014)** en su trabajo de investigación denominado: Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales, para cual necesito una muestra de 10 trabajadores de una población de 20 encontrando los siguientes resultados: Que según las encuestas realizadas hacia los trabajadores sobre los mecanismos y sistemas de control que conocen respondieron, un 20% sobre administración del riesgo, un 30%, sobre asesoría, un 40% de evaluación y seguimiento, mientras que el 10% de los trabajadores no conocen acerca de los mecanismos y sistemas de control, lo cual hace ver que aunque no en su totalidad, los trabajadores conocen los sistemas de control los cuales son necesarios para en buen funcionamiento de la empresa en el área administrativa. Con respecto a cómo es el entorno de la empresa cabe resaltar que los trabajadores se dispersan en sus opiniones destacando que un 30% menciona que el control interno es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el otro 30% menciona que el ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y por último el 40% respondió que proporciona seguridad al trabajo realizado, esto hace referencia a que los trabajadores consideran de una manera u otra a que la participación del control interno dentro de la empresa es beneficioso. - Sobre la participación del control interno en el área administrativa los trabajadores respondieron de la siguiente manera, el 20% que es muy efectiva, el 30% que ayuda a realizar un trabajo eficaz, y el 50% restante que proporciona seguridad tanto a trabajadores como al trabajo realizado, lo cual da a sobre entender que los trabajadores de la empresa en cuestión están en acuerdo que el control interno que se está realizando en el área administrativa los ayuda en el manejo de gestiones u operaciones ya sean en cuentas por cobrar- ingresos de efectivo entre otros que hacen un buen funcionamiento evitando el fraude y disminuyendo cualquier tipo de riesgos.

**Caro (2014)** en su trabajo de investigación: Control interno en la administración de recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar, realizado en la ciudad de Carhuaz, cuyo objetivo general fue: determinar que el control interno incide en la administración de los recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar, para cual necesito una muestra de 23 trabajadores de una población de 46 encontrando

los siguientes resultados: De 23 elementos de la muestra, el 61% afirmaron que en la municipalidad aplicaban todas las clases de control interno, a diferencia del 9% que dijeron aplicar el control posterior, el 17% respondieron aplicar el control simultáneo y el 13% dijeron el control previo. Siendo el resultado que más de las tres quintas partes de la población encuestada, afirmaron aplicar las tres clases de control interno como son: el control interno previo, el control interno simultáneo y el control interno posterior, concuerdan con lo establecido en la base teórica como clases de control interno; por lo que se puede afirmar que hay una relación significativa entre la propuesta teórica y la realidad empírica. - De 23 directivos y trabajadores encuestados, el 48% respondieron que en la Municipalidad se utilizaban todos los componentes del control interno, a comparación del 9% que dijeron utilizar el ambiente de control y otro 9% respondieron información y comunicación, el 21% dijeron las actividades de control gerencial y el 13% respondieron evaluación de riesgo. Las bases teóricas establecen que los componentes del control interno son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control gerencial, la información y comunicación y la supervisión y monitoreo. En este sentido habiendo cerca a la mitad de la población que participaron en el estudio, quienes afirman que en la municipalidad utilizan todos los componentes del control interno, muestra que existe una relación entre los resultados del cuestionario y las teorías.

**Romero (2004)** en su trabajo de investigación: Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional, realizado en la ciudad de Lima, llegó a la conclusión: en su tesis señala que da cuenta de los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior; lo que no facilita el proceso de ejecución de la gestión de las instituciones del estado, indicando que una de las razones más evidentes de la importancia del control interno, es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control interno se emplea para crear mejor calidad; las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores. Enfrentar el cambio forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización.

**Flores (2015)** en su trabajo de investigación: Participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de constructoras, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación

del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, para cual por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra llegando a las siguientes conclusiones: El control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Todo esto implica no sólo la simple registración de las operaciones, sino entenderlo en un sentido mucho más amplio donde se busca utilizar a la contabilidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones. Además, que es de vital importancia controlar lo que se había planeado de modo que se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así, tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y así conseguir los objetivos institucionales propuestos.

**Escalante (2004)** en su trabajo de investigación: Control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración, realizado en la ciudad de Lima, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo, llegó a la conclusión: que el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno o monitoreo. Las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., deben tener controles internos implementados, con la finalidad de salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los estados financieros.

**Herrera (2015)** en su trabajo de investigación: Participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras del Perú en el período 2013; la cual, por ser una investigación de diseño de revisión documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra, llegando a los siguientes resultados:

El sistema de control interno en lo administrativo se aplica en las diferentes áreas de gestión empresarial, logrando o permitiendo eficiencia en las actividades de la empresa, pues se cumple o se llega al 88% de los fines de la empresa. Esta información documenta cómo actúan los sistemas de control interno en los procesos administrativos y económicos de las empresas pesqueras del Perú, ya que un adecuado uso del control interno favorece y optimiza el rendimiento de las empresas. Las empresas se plantean objetivos y metas, las cuales las dan a conocer a sus colaboradores comprometiéndolos a alcanzarlos. De esta manera, si contamos con un adecuado sistema de control interno se evidencia que se puede mejorar la administración de las empresas productoras.

**Bautista (2015)** en su trabajo de investigación: El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, realizado en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura; para lo cual, su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio con una población que estuvo constituida por empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, encontrando los siguientes resultados: El 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa. Mientras que el 33% si cuenta con dicho conocimiento. Siendo de vital importancia para las empresas para actuar con efectividad y eficiencia en sus operaciones. El 67% de las empresas no cuenta con los controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente. Cabe indicar que las deficiencias que se dan en las empresas son mayormente por no implantar el sistema de control interno en donde no se da un grado de confiabilidad en sus transacciones.

**Prado (2009)** en su trabajo de investigación: El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión; realizado en la ciudad de Ayacucho, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-aplicativo, llegando a la siguiente conclusión: se determina que, la identificación de una deficiente gestión administrativa en las empresas de transporte urbano de la provincia de Huamanga, donde las deficiencias se

encuentran en las fases o etapas de la gestión empresarial; es decir, en la planeación, organización, dirección y control. Por tanto, se propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un control interno que facilite el mejoramiento de la gestión; es decir, coadyuve al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

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

Se ha determinado que los responsables de la implementación de los controles internos en las empresas comerciales son: el gerente como responsable principal, asumiendo la implementación del sistema de control; así también, los encargados internos (Auditores Internos), quienes deben evaluar la efectividad del sistema de control, y por último, pero no menos importante, todo el personal dependiendo de su nivel y ubicación funcional.

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

**Suclupe (2014)** en su trabajo de investigación: Implementación del sistema de control interno y la mejora de la gestión en las municipalidades del Perú, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: establecer la implementación del sistema de control interno para facilitar la mejora de la gestión en la municipalidad de Samanco; para cual, por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no fue

necesario considerar la población y muestra, se encontraron los siguientes resultados: Sí es efectivo propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure, en lo posible, un control permanente de todos los procedimientos del organismo municipal a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior. El sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

**Popayán (2012)** en su trabajo de investigación: Implementación de un sistema de control interno en la gestión administrativa del área financiera de la municipalidad distrital de Pacasmayo, realizado en la ciudad de Pacasmayo, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo- analítico, llegando a las siguientes conclusiones: que la actual municipalidad no cuenta con documentos de gestión como es, el cuadro de asignación de personal, el presupuesto analítico de personal, originando conflictos internos; también, falta actualizar el manual de organización y funciones y el reglamento interno del concejo, que debe ser de conocimiento de toda la organización. Asimismo los funcionarios no están capacitados en la labor que realizan y la población no está satisfecha con la gestión municipal, ya que la califica de regular para mala en gran porcentaje, es por ello, la importancia de la implementación del control interno.

**Reyna (2013)** en su trabajo de investigación: Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa, realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue: establecer si el sistema de control interno influye en la gestión administrativa en la empresa constructora, llegando a la conclusión que: el trabajo de investigación muestra la importancia de la implementación de un sistema de control interno en la gestión de la empresa, que permitirá determinar los puntos críticos en dicha empresa para luego establecer lineamientos de control que

permitan entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, sino políticas y procedimientos de control interno.

**Vergaray (2008)** en su trabajo de investigación: Propuesta de un enfoque de control interno en una empresa de servicios y su efecto en la toma de decisiones, realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Si el control interno influye en la toma de decisiones en la empresa de servicios. La investigación fue de nivel descriptivo, llegando a la siguiente conclusión: Que el control interno es obligación de la gerencia general quien debe diseñar los reglamentos y normas que regulan el funcionamiento de las entidades indica como clases de control: el control previo, el control concurrente y el posterior, es decir, que se toman estos aspectos para establecer la oportunidad en que se aplica.

**Abanto (2012)** en su trabajo de investigación: Incidencia de la implementación de un sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa agroindustria Santa Marina, realizado en la ciudad de San José cuyo objetivo general fue: si la implementación de un sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa Agroindustria. El diseño de la investigación fue descriptivo- inductivo, llegando a la siguiente conclusión: que el proceso de implementación del sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión administrativa de la empresa, siempre y cuando cuente con las herramientas que permita planear la producción de la misma. Por lo tanto, la gestión administrativa en la empresa se encargará de realizar los procesos de planeamiento, organización, dirección y control.

**Carrera (2013)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su efecto en la gestión administrativa de la institución educativa interamericano, realizado en la ciudad de Trujillo-La Libertad, cuyo objetivo general fue determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano utilizando la metodología descriptiva de correlacional de una sola casilla, llegando a la siguiente conclusión: se determinó que el actual sistema de control interno de la I.E.P Interamericano, es deficiente, originando errores de omisión y comisión, y contingencias, vulnerando los objetivos generales de

control como son: la eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la región San Martín, menos en la provincia de San Martín - Tarapoto; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente en bibliotecas y en internet, no se ha podido encontrar trabajos de investigación parecidos al trabajo que estamos realizando, en otras palabras, no se han encontrado antecedentes a nivel regional.

### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en la provincia de San Martín-Tarapoto, que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Vera y Vela (2015)** en su trabajo de investigación denominado: Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de empresas comerciales, realizado en la ciudad de Tarapoto – San Martín, donde manifiesta la importancia de tener un sistema de control interno en las organizaciones, se ha venido incrementando con el paso del tiempo ya que es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Teorías del control interno:

Para **Gómez (2001)** el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria. Un buen sistema de control interno es lo que permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que la misma fija.

Según **Cuéllar (2009)**, el control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento.

Para **Rivero & Campos (s/f)** el origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Para **Martínez & Guevara (2012)** el control interno fue definido por primera vez en 1949 por el comité American Institute of Accountants, el mismo se refería a un plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas.

Según **Juárez (2006)**, el control interno comprende el plan de organización, los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.

### 2.2.1.1 Importancia del control interno

Para **Martínez & Guevara (2012)** el control interno fue definido por primera vez en 1949 por el comité American Institute of Accountants, el mismo se refería a un plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas.

Para la junta de normas de auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos en el SAS N° 1 párrafo 320.09 (1,949), el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

El sistema de control interno de una empresa es otro elemento muy importante que el responsable de control de gestión que tiene que asumir como objeto de supervisión y control de gestión ya que del control interno va a depender una buena parte de la información por un lado y las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales. El control interno abarca a todos los departamentos afectados, a las personas implicadas en las operaciones y procesos de las empresas.

- Es un sistema de control vulnerable en la medida en que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan.
- 
- El sistema depende de las personas responsables de él por ello su efectividad y el resultado a obtener dependerá de la actuación de cada una de las personas implicadas en hacer que sea un sistema eficaz. Importancia de los sistemas de control interno: los sistemas de control interno centran su importancia debido a que la confiabilidad que genera el sistema contable y consecuentemente los estados financieros se apoyan

íntegramente en el control; pues el alcance de este se proyecta más allá de la simple preparación de cifras en un informe.

Por su parte, **Mantilla (2005)** expresa que:

- Interviene en forma establecida en la eficiencia operacional tanto de los procesos administrativos como de los procesos contables.
- Muestra errores u distracciones no intencionales, de los cuales se puede citar como ejemplo, el segundo conteo que se realiza en los inventarios, o las conciliaciones bancarias.
- Capta irregularidades, aquellos que, igualmente corresponden a errores u omisión, pero con el origen intencional.
- Previene situaciones entrópicas, cuando se aplica antes de ejecutar los procesos, como por ejemplo el conteo que se realiza antes de ingresar el dinero a la caja; o la revisión de un lote de mercancía, antes de darle entrada al almacén.

#### **2.2.1.2 Características generales del control interno**

Para **Gonzales & Cabrale (2010)** el control interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

### **2.2.1.3 Tipos de control interno**

**Samuel (2009)** establece que hay 4 tipos de control que son:

#### **a. Control interno administrativo:**

Los controles administrativos incluyen el plan de organización y todos los métodos administrativos y procedimientos que facilitan la planeación y el control administrativo de las operaciones. Algunos ejemplos son los procedimientos para los presupuestos por departamentos, los reportes de desempeño y los procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.

#### **b. Control interno operativo:**

Los controles entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.

#### **c. Control interno estratégico:**

Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito

de las estrategias formuladas.

**d. Control interno contable:**

Los controles contables incluyen los métodos y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros financieros.

Según, **Gonzales (2011)**, el control interno se clasifica en:

- a. El control interno financiero:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.
  
- b. El control interno administrativo:** son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

#### **2.2.1.4 Objetivos del control interno**

Para **Ramón (s/f)** los objetivos del control interno deben lograr:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento 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.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.

Para **Cardozo (2006)** los objetivos del control interno son:

- Prevenir fraudes
- Descubrir hurtos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Promover y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como la plataforma tecnológica.

**Ledezma y Merino (2011)** mencionan que los objetivos del control interno son:

- Obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.
- Proteger los recursos empresariales e institucionales, contando para ello con un adecuado plan de seguro o efectos de salvaguardar los activos y patrimonios de una empresa.

- Promover y fomentar la eficiencia de las operaciones.

Para **Cardozo (2006)** los objetivos del control interno son:

- Prevenir fraudes
- Descubrir hurtos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Promover y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.

#### **2.2.1.5 Responsabilidad del control interno**

Para **Rojas (2007)** los comités u oficinas de control interno son responsables por las actuaciones de los procesos en las organizaciones que tienen las posibilidades financieras de poder crearlas, de lo contrario, la responsabilidad por las actuaciones recae en la gerencia. La responsabilidad del control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

Además, es diferente dependiendo de la actuación o naturaleza de cada empresa u organización.

Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es responsabilidad de la gerencia en forma indispensable e indelegable, ya que la responsabilidad no termina con la formulación

de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido. El sistema de control interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones. Esta característica es fundamental, pues es la que permite que todos los niveles de la organización participen activamente en el ejercicio del control: la gerencia a través de la orientación general y la evolución global de resultados; las áreas administrativas a través del diseño de normas y procedimientos para desarrollar sus actividades, y las dependencias de apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, el control de gestión y la evaluación del desempeño del personal de la empresa u organización.

#### **2.2.1.6 El informe COSO**

De acuerdo con el informe COSO, (Informe del “Committee of Sponsoring Organizations” - “Comité de Organismos Patrocinadores” - 1992), el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma:

Planificación, ejecución y supervisión.

- **Ley orgánica del sistema de nacional de control y de la contraloría general de la república (Ley N° 27785):** establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del sistema nacional de control y de la contraloría general de la república como ente técnico rector de dicho sistema.
- **Ley de control interno de las entidades del estado (Ley N° 28716):** regula la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.
- **R.C. N° 320-2006.CG:** el 03 de Noviembre del 2006 la contraloría general aprobó las normas de control interno, que dejó sin efecto las normas técnicas de control interno para el sector público, las cuales constituyen el marco normativo.

El marco jurídico actual, del sistema nacional de control peruano, lo constituye básicamente la constitución política del estado, el decreto ley N° 26162 “Ley del sistema nacional de control” (30.12.92) y un conjunto de resoluciones de la contraloría general de la república que norman los aspectos del ámbito de acción del sistema tributario o SPOT.

### **2.2.1.7 Componentes de control interno**

Según **Rodríguez (2010)** el control interno consta de cinco componentes:

#### **1. Ambiente de control**

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Considerando lo siguiente:

- a. **Integridad y valores éticos.-** los objetivos de una entidad y la manera como se logre, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios trasladados en la conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores. La conducta ética y la integridad administrativa es producto de la cultura corporativa.
- b. **Compromisos para la competencia.-** debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Qué tan bien se requiere que se cumplan esas tareas es generalmente una decisión de la admón., quien considerará los objetivos de la entidad, las estrategias y los planes para la consecución de los objetivos.
- c. **Consejo de directores o comité de auditoría.-** El ambiente de control se ve profundamente afectado por la eficiencia del consejo de directores. Los factores de los que depende su eficacia: grado de independencia de la gerencia, experiencia y prestigio de sus miembros, plantear ante la gerencia cuestiones difíciles y resolverlas, donde exista interacción con los auditores externos.
- d. **Filosofía de la administración y estilo de operación.-** La filosofía de los directivos de operar la administración afecta la manera como la empresa es manejada, incluyendo un conjunto de riesgos que tomó la empresa. Donde algunos empresarios son extremadamente agresivos en la información financiera y conceden mucha importancia en cumplir sus proyecciones, y están dispuestos asumir altos riesgos, sin embargo, también podemos encontrar equipos conservadores que evitan los riesgos. Organizaciones informales – controles a través de contacto personal. Organizaciones formales – políticas por escrito, indicadores de desempeño e informes de excepción.
- e. **Estructura organizativa.-** Una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, ejecutar, controlar y monitorear sus actividades para la consecución de los objetivos globales. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como la toma de decisiones centralizadas y descentralizadas y la división apropiada de actividades entre los diferentes departamentos.
- f. **Asignación de autoridad y responsabilidad.-** El personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen. Por

consiguiente, los directivos preparan descripciones de puestos y definen claramente la autoridad y responsabilidad dentro de la organización, además del establecimiento de políticas que describen las prácticas correctas del negocio.

- g. **Políticas de recursos humanos.**- Las características del personal influyen en la eficacia del control interno. Así pues, las políticas y prácticas de contratación, la orientación, capacitación, evaluación, asesoramiento, promoción y compensación influye mucho en el ambiente de control.

## **2. Valoración de riesgos**

Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.

### **a. Riesgo**

Es toda aquella probabilidad que pudiese afectar de forma adversa el logro de los objetivos de una organización. Existen diversos tipos de riesgo que pueden resumirse en lo siguiente:

- Contabilidad errónea o inapropiada
- Costos excesivos/ingresos deficientes
- Sanciones legales
- Fraude o robo
- Decisiones errónea de la gerencia
- Interrupción del negocio
- Deficiencia en el logro de objetivos y metas
- Desventaja ante la competencia-desprestigio de imagen
- Cambios en el entorno de operación

## **b. Evaluación de riesgos**

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas continuaran cambiando la cual permitirá disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

## **3. Actividad de control**

Son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Tipos de actividades de control:

- a.** Revisiones de alto nivel: se realizan sobre el desempeño actual que tiene la organización frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores.
- b.** Funciones directas o actividades administrativas: dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.
- c.** Procesamiento de información: se implementan una variedad de controles para verificar que estén completos y que estén autorizadas las transacciones. Los datos que ingresan están sujetos a chequeo con los archivos de control.
- d.** Controles físicos: equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica, son contados y comparados con las cantidades presentadas en sus registros.
- e.** Indicadores de desempeño: relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos, tanto operacionales como financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
- f.** Segregación de funciones: las responsabilidades se dividen entre diferentes empleados para reducir el riesgo de errores o de acciones inapropiadas.

**g.** Políticas y procesamiento: las actividades de control implica dos elementos, el primero de ellos es el establecimiento de políticas que puedan cumplirse y que sirve de base para el segundo que no es más que los procedimientos para llevar a cabo dichas políticas.

#### **4. Información y comunicación**

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, el cual hace posible operar y controlar el negocio.

Las organizaciones se relacionan no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones.

Debe existir una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

#### **5. Supervisión**

El monitoreo o supervisión asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo y realizando las acciones necesarias.

##### **2.2.1.8 Fases del control interno.**

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

- Planificación. Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso.
- Ejecución. Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo.
- Evaluación.

### **2.2.1.9 Principios del control interno.**

**Bravo (2000)** nos dice sobre estos principios que:

- Debe fijarse la responsabilidad, si no existe una delimitación exacta de esta, el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el objeto de tener seguridad de que las operaciones y contabilidad se llevan en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. - Debe escogerse y entrenarse cuidadosamente al personal.
- Si es posible, debe haber rotación entre los empleados asignados a cada trabajo; especialmente entre las personas que ocupen un puesto de confianza. La rotación reduce las oportunidades de cometer un fraude, indica la adaptabilidad de un empleado y frecuentemente da por resultado nuevas ideas para la empresa.
- Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar siempre por escrito.
- Los empleados deben tener póliza de fianza.
- Contabilidad por partida doble.
- Utilización de cuentas de control.
- Evitar el uso de dinero en efectivo.
- Uso de un mínimo de cuentas bancarias y con firmas mancomunadas;
- Depósitos oportunos e intactos.
- Uso de equipos con dispositivos de control y pruebas.

### **2.2.2 Teorías de gestión empresarial:**

Para **Ecured (2013)** la gestión como concepto posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio y que examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma. La gestión se apoya y funciona a través de personas por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores,

consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

### **2.2.2.1 Funciones principales de la gestión**

Se puede decir que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

- La primera de esas funciones es la planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos se refiere a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.
- La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización: donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.
- La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.
- El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se puede notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al

concepto de gestión. El mismo aporta un nivel mucho más alto de organización, permitiendo así que la empresa pueda desempeñarse muy bien en su área de trabajo. En el caso de que emprenda un nuevo negocio o una empresa, con el objetivo de que la misma llegue a grandes estatutos empresariales, se recomienda entonces que la administración correspondiente a su empresa se encuentre regida por el concepto de gestión, y de esta manera se aumentaran los niveles de posible éxitos que se pueda tener en la empresa.

#### **2.2.2.2 El control de gestión**

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Identificar la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- Identificar -mejorando o corrigiendo- los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización. Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa- efecto. La importancia de gestión y desarrollo que tienen los recursos humanos es básica porque esta función debe conocer los aspectos esenciales de la organización y no considere ésta como un mero sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos. Este hecho es el que hace que la labor de los directivos, en este campo, sea un reto permanente. La forma en que cambien, para bien o para mal, se deberá en gran parte a las habilidades "humanas" del gestor. La vinculación entre proyecto económico y cultura de la empresa son tan fuertes, que en algunas empresas se confunden ambos

aspectos. Se puede afirmar que, la gestión de los recursos humanos tiene un papel muy importante en la estrategia de la empresa, mucho más importante del que ha desempeñado tradicionalmente.

### **2.2.2.3 Definición de gestión administrativa**

**Terry (1956)** explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Según **Terry (s.f)**, la educación debe mantener un orden lógico ya que está destinada a transformar la vida del ser humano como tal, es por ello que el rol del gestor educativo debe tener una base que lo lleve al éxito de la institución, es aquí donde debemos mencionar algunos aspectos relevantes en su labor:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

**Terry**, define estos 4 aspectos relevantes:

#### **Planeación:**

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

**Organización:**

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

**Dirección:**

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

**Control:**

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Para **Fayol (1916)** las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador.

- Planear: visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos.
- Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

**Harold (2002)** afirma que, la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual los individuos, trabajan en grupo de manera eficiente y alcanzan sus objetivos seleccionados.

Para **Beltrán (2008)** es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros.

**José (2003)** define que: Es el examen objetivo, sistemático, metódico y ordenado de las operaciones financieras y administrativas de una entidad o empresa, por parte

de un equipo especializado ajeno a ella, la que se efectúa con posterioridad a su ejecución con el objeto de evaluar la situación de las mismas.

Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos, manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. A continuación definiremos cada uno de ellos:

#### **2.2.2.3.1 Funciones de la gestión administrativa**

Las funciones comúnmente utilizadas por la gerencia de una empresa son:

##### **a. Planeación**

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

##### **b. Organización**

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

##### **c. Dirección**

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

##### **d. Control**

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

#### **2.2.2.3.2 Objetivos de la gestión administrativa**

**Esteban (2005)** persigue los objetivos siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.

Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

#### **2.2.2.3.3 Proceso de la gestión administrativa**

Para **Gordon (2004)** el proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar.

**Koontz & Donnell (2008)** mencionan que las etapas del proceso administrativo son planeación, organización, integración, dirección y control.

Para **Kotter (2011)** los procesos que incluyen la base moderna de la dirección son los siguientes: “Primero la planificación y elaboración de presupuestos, que consiste en señalar metas u objetivos para el futuro y, por lo general establecerá los pasos detallados que se deberán dar para alcanzar dichas metas y luego asignar los recursos necesarios para cumplir dichos planes.

Según **Chiliquinga (2013)**, un proceso es una forma ordenada de hacer las actividades. Se habla de la administración como proceso para citar la condición que los gerentes, sean cuales fueran sus fortalezas o habilidades personales, realizan ciertas actividades de relación mutua con el fin de alcanzar las metas que desean.

#### **2.2.2.3.4 Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. A continuación definiremos cada uno de ellos: Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método.

**Para Terry (1956)** la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

La administración pone en orden los esfuerzos según, **George Terry (s/f)** En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

#### **2.2.3 Teorías de gestión administrativa:**

**Fayol (1916)** señala que la gestión administrativa se puede aplicar a toda organización humana y que los elementos que constituyen el proceso administrativo pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Desglosando estos elementos:

- **Planificación:** diseñar un plan de acción para el mañana.
- **Organización:** brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.

- **Dirección:** dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
  - **Coordinación:** integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
  - **Control:** garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.
- Taylor (1911)** llegó a la conclusión que todo esto era aplicable a cualquier organización humana. Entre sus conclusiones se encuentran:
- No existía ningún sistema efectivo de trabajo.
  - No había incentivos económicos para que los obreros mejoraran su trabajo.
  - Las decisiones eran tomadas militar y empíricamente más que por conocimiento científico.
  - Los trabajadores eran incorporados a su labor sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes.

Taylor desarrolló métodos para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo. Éstos se han llamado tiempos y movimientos, hoy conocidos como operaciones del proceso o sistema. Según Taylor las funciones administrativas se basan en los siguientes principios:



**Fuente:** Juan Marrón: [es.slideshare.net/JuanGuillermoMarrnGaray/principios-de-](https://es.slideshare.net/JuanGuillermoMarrnGaray/principios-de-)

taylor-18634065 La influencia de Taylor en el pensamiento administrativo fue y continúa siendo de gran trascendencia. En la actualidad está presente en todo el mundo, pero su enfoque ha sido adaptado a los tiempos actuales.

#### **2.2.5.4 Teorías de empresas comerciales:**

Para **Navactiva (2004)** las empresas comerciales son las que adquieren bienes o mercancías para su venta posterior. Las empresas comerciales se clasifican a su vez, en mayoristas (adquieren bienes en grandes cantidades para distribuir, normalmente entre los minoristas), minoristas (venden a una escala mucho menor que los mayoristas, normalmente al consumidor final del producto), y las terceras son las comisionistas (se encargan de vender productos a cambio de una comisión).

#### **2.2.5 Teorías de empresas:**

**1. Teoría neoclásica o marginalista (Walras, Marshall, Jevons):** se desarrolla desde mediados del siglo XIX hasta las primeras décadas del siglo XX. Sus seguidores afirman que el mercado y su "mano invisible" fijan los precios de los factores y de los productos, por lo que la función de la empresa se limita a combinar los factores para obtener los productos que le permitan lograr el máximo beneficio.

**2. Teoría de los costes de transacción (Williamson y Coase):** cuando una empresa necesita, por ejemplo, materias primas puede comprarlas en el mercado o producirlas ella. Si la empresa decide ir al mercado tendrá los costes de transacción, esto es, costes de búsqueda de proveedores, costes de contratación y costes de incertidumbre. Así la empresa, para evitar estos costes, puede producir lo que necesita, pero en este caso aumentarán los costes de coordinación (gestión). Por lo tanto, la empresa actúa siempre que los costes de coordinación sean menores que los costes de transacción.

**3. Teoría social:** La actividad de una empresa tiene consecuencias sociales. La empresa no debe perseguir sólo fines económicos sino también sociales. Para ello confeccionará un "Balance Social" donde recoge información sistemática de las

contribuciones de la empresa a la sociedad y de las relaciones sociales que la empresa genera en un ejercicio tanto internos (relaciones laborales, estilo de dirección) y externos (sobre sus clientes, el medio ambiente, proveedores y la comunidad).

**4. Teoría de la empresa como sistema:** La empresa, al ser una realidad socio-económica, es estudiada por varias ramas del conocimiento (Economía, Derecho, Sociología...) para su análisis es necesario un enfoque interdisciplinario, que se puede realizar a partir de la teoría general de sistemas que considera un sistema como un conjunto de elementos ordenados según unas normas y relacionados para el cumplimiento de ciertos objetivos.

## **2.2.6 Teorías de los sectores productivos:**

**1. Los sectores productivos:** Son los segmentos en los cuales se divide la actividad económica global del país. La actividad económica es el trabajo organizado que realiza la población con ideas de tomar los recursos naturales y convertirlos en riqueza. A estas actividades, la economía las ha clasificado en tres grandes sectores:

**1.1 Sector primario:** Este sector está conformado por aquellas actividades económicas extractivas de recursos naturales; es decir, están incluidas las actividades cuya producción se obtiene directamente de la naturaleza encaminando al hombre, a obtener directamente las materias primas para el consumo inmediato o como insumo para la producción de otros bienes. Este sector donde predomina la industria de extracción caracteriza a los países dependientes con economías débiles o sub desarrolladas. Pertenecen a este sector: La pesca, la agricultura, la silvicultura, la caza, la ganadería, la minería.

**1.2 Sector secundario:** Este sector está conformado por aquellas actividades económicas de transformación de materias primas e insumos en bienes terminados, en este sector las actividades son más complejas y necesitan de trabajadores especializados o profesionales que trabajan de acuerdo a su especialidad. Este sector demanda grandes inversiones, maquinaria pesada, locales con infraestructura adecuada, etc. Los países

que poseen esta clase de empresas son denominados industrializados o desarrollados. Pertenecen a este sector: la siderurgia, la textilera, la construcción.

**1.3 Sector terciario:** Este sector está conformado por aquellas actividades económicas orientadas a la prestación de servicios que servirán en la producción o para satisfacer directamente las necesidades. La prestación de servicios se da tanto en los países desarrollados como en los subdesarrollados. Forman parte de este sector: el transporte, el comercio, las actividades profesionales.

**2. El proceso económico:** La vida económica se desenvuelve a través de una serie de actividades que median entre la aparición de las necesidades y la satisfacción de la misma. Estas actividades que el hombre realiza para crear recursos materiales necesarios para satisfacer sus necesidades, teóricamente ordenadas, constituyen el proceso económico. Presenta cinco fases o etapas, las cuales se van a llevar a cabo de manera constante.

**2.1 La producción:** Para satisfacer sus necesidades materiales el hombre necesita recurrir a los bienes y como éstos no se encuentran a mano, o se presentan de manera imperfecta, se requiere buscarlos o transformarlos. En esto reside la primera fase de la actividad económica, la cual consiste en una serie de actividades que se despliegan para conseguir los bienes necesarios. La producción consiste pues en transformar los recursos naturales en insumos y éstos en bienes terminados con ideas de superar la escasez y así satisfacer nuestras necesidades.

**2.2 La circulación:** Una vez producidos los bienes, es preciso colocarlos al alcance de todas las personas que las necesitan; para tal fin, se realiza el traslado de los bienes producidos, desde los lugares de producción hasta los mercados y de aquí a los consumidores.

**2.3 La distribución:** Es la fase del proceso económico en la cual se retribuye a los propietarios de los factores productivos por su contribución en la creación de la riqueza en esta fase los que participan en la producción reciben un ingreso. A. Naturaleza renta B. Trabajo salario C. Capital interés D. Empresa ganancia E. Estado tributos.

**2.4 El consumo:** Por último, lo que concierne al uso y disfrute del bien producido para nuestra satisfacción, constituye la cuarta fase. El consumo depende del nivel de ingreso de cada agente económico, en esta fase una parte de los ingresos no se consume; se destina al ahorro. Si el consumo es menor al ingreso existirá capacidad de ahorro.

**2.5 La inversión:** Esta fase del proceso económico consiste en utilizar el ahorro en una nueva producción o dedicarlo a financiar un nuevo proceso productivo a través de adquirir bienes de capital: máquinas, herramientas, etc. Estas "FASES", en realidad, se presentan todas juntas, no una después de otra; pues, a la vez que se consume también se produce, se comercia, se hace inversiones y se presentan los problemas derivados de la desigual distribución de la riqueza y muchos otros.

**3. Teoría del valor:** En la teoría del valor se pone en manifiesto la mayor o menor importancia que para el hombre tienen los diversos bienes.

**3.1 Valor de uso:** Es la importancia que tienen las cosas por su utilidad, o sea por su cualidad de servir para satisfacer necesidades. Este valor se forma por la relación que el sujeto establece entre la utilidad de la cosa y su necesidad.

**3.2 Valor de cambio:** Es la capacidad que tiene un bien de intercambiarse por otro. Es pues, el valor de un bien medido por el otro, a base de una comparación o relación que posibilita el cambio. Este valor se forma socialmente, y en su determinación, intervienen como factores el valor de uso y la escasez. Por el valor de uso, todos aprecian la utilidad de un bien por la escasez todos disputan para disfrutarlo. Se dice que solamente los bienes económicos tienen valor de cambio, es característica esencial de éstos existir en cantidades limitadas y dan al propietario la posibilidad de poder adquirir con ellos otros bienes por eso se manifiesta que el valor de cambio es el poder adquisitivo de los bienes.

## **Ejercicios**

**01.** La producción genera fundamentalmente a) Expectativas. b) Bienes y servicios. c) Utilidades. d) Consumo. e) Rentabilidad y pérdidas.

**02.** Etapa del proceso económico donde se retribuye a cada factor de la producción por su contribución en la creación de la riqueza.

- a) Producción.
- b) Inversión.
- c) Distribución.
- d) Circulación.
- e) Consumo.

**03.** La serie de actividades ordenadas que median entre la aparición de las necesidades y la satisfacción de las mismas constituyen: a) El proceso económico. b) La producción .c) La circulación. d) El consumo. e) Los factores de la producción.

**04.** La fase del proceso económico de intercambio de bienes y servicios por dinero es la: a) Circulación. b) Producción. c) Distribución. d) Retribución. e) Financiación.

**05.** El pago de impuestos y de salarios que realiza una empresa corresponde a la fase del proceso económico denominado. a) Inversión. b) Circulación. c) Consumo. d) Producción. e) Distribución.

**06.** El conjunto de actividades económicas que se realizan para satisfacer las necesidades, se denomina: a) Distribución de los productos. b) Factores de la producción.c) Circulación de bienes. d) Proceso económico. e) Consumo de bienes y servicios.

**07.** Al proceso de generación de bienes y servicios se le denomina: a) Producción. b) Circulación. c) Distribución. d) Consumo. e) Inversión.

**08.** El elemento que no puede faltar en la circulación contemporánea es: a) El mercado de valores. b) Una oferta determinada. c) Un cierto tipo de servicio. d) El dinero. e) Un determinado bien.

**09.** No pertenece al proceso económico. a) Consumo. b) Producción. c) Circulación. d) Distribución. e) Insumo. Ingreso = consumo + ahorro

### **Empresa “Casa Luker del Perú SAC.”**

La empresa es una sucursal de casa luker de Colombia, inicia sus actividades en el año 2012 en la ciudad de Piura en la provincia de Sullana, distrito de Tambo Grande, dedicándose a la comercialización de granos de cacao convencional de fino aroma y sabor, posteriormente se traslada a la ciudad de Tarapoto, región de San Martín para mejorar el volumen de compras, puesto que San Martín tiene un gran potencial en lo que respecta a la producción y comercialización del grano de cacao.

La “Casa Luker del Perú SAC.” es una empresa de mucho prestigio en la comercialización y exportación de granos de cacao.

## **2.3 Marco conceptual**

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

Para **Alvarado (2004)** el control interno influye en uno de los elementos fundamentales de toda organización, con el propósito de mejorar las actividades administrativas o financieras según sea la organización, el objetivo del control interno es controlar, organizar los procesos de las actividades para evitar falencias en la organización a fin de conseguir los objetivos planteados.

Según **Muñiz (2000)**, el control interno se define como el conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa con su actividad, la validez por todos los informes contables, financieros, administrativos y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente. De esta definición podemos extraer aspectos importantes:

- El control interno abarca a todos los departamentos afectados a las personas implicadas en las operaciones y procesos de las empresas.
- Es un sistema de control vulnerable en la medida en que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan.

- El sistema depende de las personas responsables de él por ello su efectividad y el resultado a obtener dependerá de la actuación de cada una de las personas implicadas en hacer que sea un sistema eficaz.

Para **Cuéllar (2009)**, el control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento.

Por su parte, **Mantilla (2005)** menciona que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: - Efectividad y eficiencia en las operaciones.

- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para **Cepeda (1997)**, el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

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

Para **Caude**, la empresa es el conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o beneficios. Grupo social en el que, a través de la administración del capital y del trabajo, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las comunidades; y clasifica la empresa de la manera siguiente - por su tamaño: micro, pequeña, mediana, grande.

- Por su sector: agropecuario, servicios e industrial.
- Por su origen: empresas nacionales, extranjeras y mixtas.

- Por el origen del capital: privada, pública y mixta.

#### **2.3.4 Definiciones de empresa comercial**

Son aquellas que realizan un acto propio de comercio, es decir que adquieren bienes o mercancías (productos terminados) para su venta posterior, en la cual interfieren dos intermediarios que son el productor y el consumidor. Se clasifican a su vez en mayoristas, minoristas y las comisionistas.

Los mayoristas, son empresas adquirientes de bienes, mercancías o productos en grandes cantidades para distribuirlos entre las empresas minoristas, también a otras mayoristas pero a gran escala, mientras que los minoristas son las que venden sus productos a una escala menor que las mayoristas, normalmente al consumidor final del producto y por ultimo las comisionistas que se encargan de vender los productos que no son suyos a cambio de una comisión.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Fue no experimental, porque no se manipuló ningún aspecto de la variable de estudios y las unidades de análisis. Fue descriptivo porque sólo se limitó a describir las características de la variable y unidades de análisis a ser investigadas. Fue bibliográfica, porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Fue documental, porque se revisaron los documentos pertinentes al estudio. Finalmente, fue estudio de caso, porque sólo se limitó á investigar una institución, empresa, asociación, entre otros.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

Dado que la investigación fue bibliográfica-documental y de caso, no hubo población.

##### **3.2.2 Muestra**

Dado que la investigación fue bibliográfica-documental y de caso, no hubo muestra.

#### **3.3 Definición y operacionalización de las variables**

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

#### **3.4 Técnicas e instrumentos**

##### **3.4.1 Técnicas**

Para el recojo el de la información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

##### **3.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas

bibliográficas, un cuestionario pertinente de preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

### **3.5 Plan de análisis**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y las fichas bibliográficas como instrumento. Los resultados se obtuvieron de los antecedentes pertinentes nacionales, regionales y locales. Estos resultados fueron descritos en el cuadro 01. Para realizar el análisis de estos resultados, el investigador, observó dicho cuadro con la finalidad de agrupar los resultados semejantes por autores. Luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales pertinentes. Finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes como instrumento, el mismo que se le aplicó al gerente y/o representante de la empresa del caso en estudio, para obtener los resultados; los mismos que están especificados en el cuadro 02. Para hacer el análisis de estos resultados, el investigador comparó estos resultados con los resultados de los antecedentes nacionales e internacionales pertinentes. Finalmente, estos resultados han sido explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los resultados de los cuadros 01 y 02 de la presente investigación. Para el análisis de resultados se explicó las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados, a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

### **3.6 Matriz de consistencia**

Ver anexo 01.

### **3.7 Principios éticos**

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

## IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados:

**4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú, 2016.

**CUADRO 01**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Dugarte (2012)</b>	Establece que, incorporar un sistema de control en las empresas, sirve como mecanismo necesario para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Estas características influyen sustancialmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios. Asimismo, afirma que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en las empresas logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en forma oportuna, si cuenta con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial.
<b>Paredes (2014)</b>	Establece que, el control interno es beneficioso para las empresas, ya que permitirá que los trabajadores desarrollen sus funciones encomendadas y cumplan con sus responsabilidades evitando así el fraude y disminuyendo cualquier tipo de riesgos.

- Flores (2015)** Enfatiza que, el control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas, porque sirve como mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Además, sirve para el control de lo que se había planeado de modo que se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y así conseguir los objetivos propuestos.
- Escalante (2004)** Establece que, el control interno debería actuar en todas las áreas para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo para de alguna forma salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de estados financieros.
- Vega (2008)** Afirma que, el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.
- Prado (2009)** Establece que, el sistema de control interno es una herramienta importante ya que serviría para la evaluación de componentes como la planeación, organización, dirección y control; lo que permitiría facilitar el mejoramiento de la gestión en las metas y objetivos de la empresa.
- Cabello (2013)** Describe que, el control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante porque cuenta con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados que fortalecerá y mejorará la gestión y que los responsables de los controles internos de las empresas son el gerente como responsable principal, los encargados internos y el personal comprometido con sus respectivas funciones.

**Sánchez (2012)** Afirma que, la implementación del control interno es necesaria para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo para con la empresa.

**Suclupe (2014)** Establece que, implementar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo implicaría un cambio en la estructura del órgano responsable, permitiendo de esta manera ser más efectivos y que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control.

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

**4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Casa Luker del Peru SAC.” de Tarapoto, 2016.

**CUADRO 02**

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1. ¿Cuenta la empresa con control interno implementado formalmente?		X
2. ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		X
3. ¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	X	
4. ¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación del control de humedad por parte de los trabajadores al código de conducta?	X	
5. ¿La empresa dispone del personal necesario en números, y con: capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?		X
6. ¿La empresa Con un plan anual de cuenta		X
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>		
7. ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?	X	
8. ¿Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	X	
9. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	

10. ¿La empresa dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos X

### ACTIVIDADES DE CONTROL

11. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño? X

12. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña? X

13. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser vulnerables a riesgos o pérdidas? X

14. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se están desarrollando de acuerdo a sus funciones? X

15. ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos de la empresa? X

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿La información del área Comercial selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones? X

17. ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión? X

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

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

20. ¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones y reclmos de los trabajadores? X

### **SUPERVISIÓN**

21. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración? X

22. ¿Se están cumpliendo con las metas programadas? X

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

24. ¿Se implementan las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer los controles internos? X

25. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento? X

---

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso (Ver anexo 03).

**4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Casa Luker del Peru S.A.C.” de Tarapoto, 2016.

**CUADRO 03**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVO ESPEC. 1</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPEC. 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Respecto al ambiente de control</b>	Los trabajadores deben conocer los sistemas de control y ser capacitados, el cual será necesario para el buen funcionamiento de la empresa en la gestión administrativa <b>(Paredes, 2014).</b>	La empresa no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado y tampoco se capacita continuamente al personal que labora en la empresa.	No coinciden
<b>Respecto a la valoración de riesgos</b>	El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, en las empresas logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas lo que permite minimizar riesgos y errores en forma oportuna <b>(Obispo, 2014).</b>	En la empresa lo que se busca es tener resultados eficientes para poder disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.	Sí coinciden

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

<b>Respecto a la información y comunicación</b>	Afirma que implementar el control interno será necesario para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa <b>(Sánchez, 2012).</b>	La empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.	Sí coinciden
---	---	---	--------------

<b>Respecto a la supervisión</b>	Implementar el control interno implicaría un cambio en la estructura del órgano responsable permitiendo de esta manera ser más efectivos y que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control <b>(Suclupe, 2014).</b>	La empresa carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores.	No coinciden
----------------------------------	--	--	--------------

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

## 4.2 Análisis de resultados:

### 4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

**Herrera (2015), Paredes (2014), Caro(2014), Romero (2004), Vega (2008), Bautista (2015) y Vergaray(2008)** coinciden en sus resultados al establecer que, el control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión de las empresas del sector comercio del Perú; siempre y cuando, se aplique de manera adecuada, por cuanto es un instrumento y/o herramienta de control administrativo, que genera transparencia en las operaciones; bajo el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que facilitan que la gestión administrativa cumpla con sus objetivos y metas institucionales trazadas.- Estos resultados coinciden con los autores internacionales: **Dugarte (2012), Garrido (2011) y Segovia (2011)** quienes establecen que, el control interno es indispensable para el logro de objetivos y metas; el cual genera una gestión eficaz y eficiente.- Asimismo, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas según **Gómez (2001),**

**Cuellar (2009), Martínez & Guevara (2012) y Juárez (2006).**

Sin embargo, ningún autor de los antecedentes nacionales y locales ha demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú.- dado que sólo se han limitado a describir algunas características del control interno que se establecen en las bases teóricas.

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

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

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa Casa Luker del Perú SAC. las cuales representan el 100%, 2 respuestas (33%) fueron SI y 4 (67%) fueron NO, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del control interno, pues según la teoría, la califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema (**Paredes, 2014**).

##### **Respecto al componente evaluación de riesgo**

De las 4 preguntas realizadas al gerente de empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 3 respuestas (75 %) fueron SI y 1 (25%) fueron No, estos resultados son beneficiosos porque según las repuestas obtenidas, la empresa estudiada está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, lo que concuerda con lo que establece la teoría del informe COSO, ya ella afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados (**Obispo, 2014**); sin embargo, la empresa no dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos.

##### **Respecto al componente actividades de control**

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 3 (60 %) respuestas fueron SI y 2 (40%) fueron no, lo cual refleja

que en la empresa del caso de estudio, no se está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas institucionales, posición contraria a lo que establecen los autores de las bases teóricas revisados, quienes señalan que las actividades de control comprenden procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos (**Escalante, 2004**).

### **Respecto al componente información y comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 1 ( 20 %) de respuestas fueron SI y 4 (80%) fueron NO, situación muy alarmante, pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, pues la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales que, permita a cada funcionario cumplir con sus responsabilidades y funciones, y si esto no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente (**Sánchez, 2012**).

### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, las 5 (100%) respuestas fueron NO; lo cual pone en evidencia que en la empresa del caso de estudio, no existe supervisión y verificación del desempeño de sus trabajadores; situación muy riesgosa para la empresa, pues según lo establece el informe COSO, los sistemas de control interno requieren supervisión; es decir, un proceso que verifique el desempeño del control interno en el transcurso del tiempo ( **Suclupe, 2014**).

### 4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

#### Respecto al ambiente de control

Según **Paredes (2014)** los trabajadores deben conocer los sistemas de control y ser capacitados para el buen funcionamiento de la empresa en la gestión administrativa. (resultados del objetivo específico 1), Asimismo, el gerente de la empresa "Casa Luker del Perú SAC" no cuenta con un sistema de control interno implementado y tampoco capacitan al personal (resultado del objetivo específico 2) no coinciden.- estos resultados no concuerdan con lo que establece en las bases teóricas de **Rodríguez(2010)**, quien afirma que el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una organización y aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades con eficiencia y eficacia.

#### Respecto a la evaluación de riesgos

Según **Obispo (2014)**, el control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en las empresas del sector comercio, lo que permite lograr objetivos y metas empresariales (resultados del objetivo específico 1); así mismo, según el gerente de la empresa del caso de estudio, el control interno permite también, que la empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos institucionales (Resultado del objetivo específico 2). si coinciden.- estos resultados si coinciden con lo que establece en las bases teóricas de **Rodríguez (2010)** quien afirma que, la evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas continúan cambiando la cual permitirá disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

#### Respecto a la actividad de control

**Escalante (2004)** establece que, la actividad de control debe hacerse en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control y monitoreo (resultados del objetivo específico 1) según el gerente de la empresa del caso de estudio, falta comprometer a los jefes de área para que revisen los procesos, actividad y tareas con responsabilidad.(resultados del objetivo específico 2). No coinciden estos resultados a su vez tampoco coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de **Rodríguez (2010)** quien afirma que, la actividad de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas

para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos.

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

**Sanchez (2012)** afirma que, implementar el control interno implica: elaborar el plan operativo, plan estrategico, reglamento pertinente, organigrama, reglamento de organización y funciones, reglamento interno y un plan de trabajo los mismos que deben ser comunicados y difundidos entre los miembros de la organización (resultados del objetivo específico 1). El gerente de la empresa del caso de estudio dijo que es necesario que el personal esté informado, lo que permitiría cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades, (resultado del objetivo específico 2). Si coinciden.- estos resultados también coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de **Rodríguez (2010)** quien afirma que, debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades.- debe existir una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

### **Respecto a la supervisión y monitoreo**

**Suclupe (2014)** establece que, implementar el control de supervisión, implicaría un cambio adecuado en la estructura del órgano responsable permitiendo de esta manera ser más efectivos, ejerciendo una estricta y permanente vigilancia lo que permitiría el cumplimiento de los medios de control y supervisión (Resultados del objetivo específico 1). Así mismo el gerente de la empresa del caso de estudio, manifiesta que la institución carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores (resultado del objetivo específico 1 y 2). No coinciden; estos resultados, tampoco no coinciden con lo que establece en las bases teóricas de **Rodríguez (2010)** quien afirma que, el monitoreo y supervisión asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en un nivel adecuado de tiempo en realización las acciones necesarias y pertinentes.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Al revisar la literatura pertinente no se ha encontrado autores (antecedentes) que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú; sin embargo, la mayoría de los autores pertinentes describen que, el control interno mejora la eficiencia y efectividad en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú. Frente a estos resultados, se recomienda que en lo sucesivo se deben hacer trabajos de campo para determinar estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas en general y de las empresas del sector comercio en particular.

### 5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Dado que la investigación ha sido de diseño: no experimental – descriptivo - bibliográfico – documental y de caso, no se ha demostrado la influencia del control interno en la gestión de la empresa ‘Casa Luker del Perú SAC.’ de Tarapoto. Por lo tanto, solo nos hemos limitado a describir los aspectos cuantitativos de los resultados de las preguntas aplicadas en la entrevista al gerente de dicha empresa; encontrando que, de las 25 preguntas aplicadas al gerente sobre los componentes del control interno, 16 (64%) de respuestas fueron NO y 9 (36%) fueron Sí. En principio; es necesario aclarar que, la empresa del caso de estudio no tiene implementado su sistema de control interno formal ; sin embargo, realiza empíricamente dicho control; por lo tanto, en dicha empresa hay muchas debilidades; conforme se puede apreciar en los resultados siguientes: respecto al componente de supervisión y monitoreo: se hicieron 5 preguntas, siendo el (100%) de respuestas NO; respecto al componente de información y comunicación, se hicieron 5 preguntas, siendo 4 (80%) de NO y 1 (20%) SI; respecto al componente ambiente de control, se hicieron 6 preguntas, siendo 4 (67%) de respuestas NO y 2 (33%) SI; respecto al componente actividad de control, se hicieron 5 preguntas, siendo 2 (40%) de respuestas NO y 3 (60%) SI; respecto al componente de evaluación de riesgo, se hicieron 5 preguntas, siendo 1 (25%) de respuestas NO y 4 (75%) SI; por lo tanto, en la empresa del caso de estudio, los componentes que tienen el más alto porcentaje de debilidades son: el

componente de supervisión y monitoreo (100%), información y comunicación (80%), ambiente de control (67%); en consecuencia se recomienda lo siguiente: 1) la empresa “Casa Luker del Perú SAC”. debe de hacer todo lo posible par implementar su sistema de control interno formal; dado que se encuentra operando en el mercado internacional, que es un mercado muy exigente. 2) Mientras se implemente el sistema de control interno formal, dicha empresa debe mejorar las debilidades de los siguientes componentes:supervisión y monitoreo, información y comunicación y ambiente de control.

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

Del analisis comparativo de los resultados de los components del control interno del objetivo especifico 1 y del objetivo especifico 2, se ha encontrado que, 3 (60%) de los componente comparados **no** coinciden y 2 (40%) **sí** coinciden. No coinciden en los siguientes cdomponentes del control interno:ambiente de control, actividad de control y supervision y monitoreo; asimismo, estos componentes tampoco coinciden con lo que se estable en las bases tericas de **Rodriguez (2010)**; sin embargo, coinden en los componente de: valoración de riesgo e informacion y comunicacion; lo que Tambien coincide lo que se establece en la teoria de **Rodriguez (2010)**; dado estos resultados, se recomienda que las empresas del sector comercio en general y de la empresa del caso de estudio en particular, se preocupen por corregir (subsanan) las debilidades encontradas en los componentes del ambiente de control, actividad de control, y supervision y monitoreo del control interno.

### **5.5 Conclusión general:**

Los autores (antecedentes) pertinentes nacionales y locales revisados, sólo se han dedicado a describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú; pero, no han demostrado estadísticamente dicha influencia; asimismo, por el hecho de que sólo se ha investigado a la empresa “Casa luker del Perú SAC.” no se ha podido determinar estadísticamente la influencia de la gestión administrativa; sin embargo, se han encontrado los siguientes resultados cuantitativos: del análisis comparativo de los

resultados de los componentes del control interno del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2, se ha encontrado que, 3 (60%) de los componentes comparados NO coinciden y 2 (40%) SÍ coinciden; para reducir las debilidades encontradas en el presente trabajo de investigación, se recomienda que, se procure hacer investigaciones de campo con una muestra representativa para poder determinar y verificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio en general y del sector comercio en particular; asimismo, la empresa “Casa Luker del Perú SAC”. debe de hacer todo lo posible por implementar un sistema de control interno formal; dado que se encuentra operando en el mercado internacional que es un mercado muy exigente; sin embargo, mientras se implemente el sistema de control interno formal, se debe mejorar las debilidades de los siguientes componentes: supervisión y monitoreo, información y comunicación y ambiente de control.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas:

- Andrés, V. (2015). Incidencia del sistema de control interno en la gestión del gobierno regional de Ancash (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Bautista, B. (2015). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Cabello, Y. (2013). Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Carbajal (2013). Herramienta integrada y control de riesgos. Colombia: Edición externado de Colombia
- Caro, H. (2014). Control interno en la administración de recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Correa, D. (2013). Clasificación de empresas según sus autores. Extraído el 11 de Noviembre, 2015, de [https://www.academia.edu/8185280/CLASIFICACION DE\\_LAS\\_EMPRESAS\\_SEGUN\\_SUS\\_AUTORES](https://www.academia.edu/8185280/CLASIFICACION_DE_LAS_EMPRESAS_SEGUN_SUS_AUTORES).
- Chiliquinga, U. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán (para optar el título de ingeniero en administración). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador. Extraído el 12 de Noviembre, 2015, de <http://docplayer.es/4485004-Universidad-politecnica-estatal-del-carchi-facultad-de-comercio-internacional-integracion-administracion-y-economia.html>.
- Dugarte, R. (2012). Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal (para optar grado de magister en ciencias contables) Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Postgrado en

Ciencias Contables. Mérida, Venezuela. Extraído el 15 de Noviembre, 2015, de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Jose%20Candelario%20Dugarte%20Rodriguez/Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>

Escalante, C. (2004). Control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración (para optar el título de contador). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

Escalante, C. (2008). El proceso de control en la gestión institucional (para optar el grado de maestro de contabilidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Fernanda D. Carro (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor. Recuperado de <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/actas/Carro.pdf>

Flores, Z. (2015). La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Garrido, O. (2011). Sistema de control interno en el área de caja del instituto universitario tecnológico de Ejido (para optar el título de técnico superior en contabilidad) Universidad de los Andes facultad de ciencias económicas y sociales postgrado en ciencias contables especialización técnica: Sistema de información. Mérida, Venezuela. Extraído el 12 de Noviembre, 2015, de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESES.pdf>.

Herrera, B. (2015). Participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras del Perú (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Liñán, S. (2003). Las acciones de control para el desarrollo de una auditoría integral en una universidad pública (para optar el título de contador). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.

Obispo, Ch. (2014). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales (para optar el título de

- contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Pacheco, V. (2009). Contadores & empresas: El control interno. Extraído el 11 de Noviembre, 2015, de <https://es.scribd.com/doc/18973290/Control-Interno>.
- Paredes, C. (2014). Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R Y L Servicios Generales S.R.L (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Pérez, H. (2004). Auditoría interna y el control interno (para optar el título de contador). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Rodríguez, C. (2010). Control interno. Extraído el 11 de Noviembre, 2015, de <https://es.scribd.com/doc/273994981/Control-Interno>.
- Segovia, V. (2011). Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda. (para optar el título de ingeniera en contabilidad). Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Contabilidad y Auditoría. Quito, Ecuador. Extraído el 12 de Noviembre, 2015, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>
- Suclupe, R. (2014). Implementación del sistema de control interno y la mejora de la gestión en las municipalidades del Perú: Caso municipalidad distrital de Samanco (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Vega, S. (2008). El sistema de control interno en la empresa moderna (para optar el grado de maestro en administración) Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Vera & Vela (2015) Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios, (para optar el título de contador público), Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.

## 6.2 Anexos:

### 6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Peru. Caso Casa Luker del Peru SAC, de Tarapoto, 2016.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Peru y de la empresa Casa Luker del Peru SAC, de Tarapoto 2016?	Describir la influencia del Control Interno en la gestion Administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Casa Luker del Peru SAC. de Tarapoto, 2016.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Peru.</li> <li>2. Describir la influencia del control Interno en la gestion administrativa de la empresa Casa Luker del Peru SAC, de Tarapoto, 2016.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Peru y de la empresa Casa Luker del Peru SAC, de Tarapoto, 2016.</li> </ol>	-Control interno -Gestión Administrativa	<b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

## 6.2.2 Anexo 02: Fichas bibliográficas:

**FICHAS BIBLIOGRAFICAS**

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

YSUBTITULO: \_\_\_\_\_  
LUGAR DE \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DELASESOR: \_\_\_\_\_

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

*Autor:* \_\_\_\_\_ *Año:* \_\_\_\_\_  
*Titulo:* \_\_\_\_\_  
*Ciudad:* \_\_\_\_\_  
*Pais:* \_\_\_\_\_  
*Resumen de contenido:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **6.2.3 Anexo 03: Cuestionario:**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: El control interno y la influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Casa Luker del Peru SAC, de Tarapoto, 2016.

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

Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

**I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:**

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

Años

**1.2 Sexo del representante legal:**

Masculino  Femenino

**1.3 Grado de instrucción:**

- Ninguno

- Primaria Incompleta  Completa

- Secundaria Incompleta  Completa

- Superior No Universitaria Incompleta  Completa

- Superior Universitaria Incompleta  Completa

**II. REFERENTE A LA EMPRESA**

**2.1 Casa luker del Peru SAC.**

**2.2 Carretera Fernando Belaunde Terry Nro. 2214 - Tarapoto**

**2.3 Años de permanencia en el mercado**

**III. REFERENTE AL CONTROL INTERNO**

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

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

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

**3.7**

Sí  No

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

Sí  No

**3.9 ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?**

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

**3.13 ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?**

Sí  No

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

Sí  No

**3.15 ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?**

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

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

Sí  No

**3.19 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?**

Sí  No

**3.20 ¿Se están cumpliendo con las metas programadas?**

Sí  No

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

Sí  No