



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
“DISTRIBUIDORA FERRETERIA ROSARIO S.A.C.” -  
HUANCAYO, 2018.

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

**AUTORA**

CURASI ÑAUPARI, LAURA YURIKO  
CODIGO ID: 0000-0001-6696-1363

**ASESOR**

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO  
ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2020**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
“DISTRIBUIDORA FERRETERIA ROSARIO S.A.C.” -  
HUANCAYO, 2018.

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

**AUTORA**

CURASI ÑAUPARI, LAURA YURIKO  
CODIGO ID: 0000-0001-6696-1363

**ASESOR**

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO  
ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Autora**

Curasi Ñaupari, Laura Yuriko

CODIGO ID: 0000-0001-6696-1363

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

### **Asesor**

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

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

## **Jurado de Investigación**

### **Presidente:**

Mgr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

### **Miembro:**

Mgr. Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

### **Miembro:**

Mgr. Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

## **HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

**Dr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO**  
PRESIDENTE

---

**Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS**  
MIEMBRO

---

**Dra. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMI**  
MIEMBRO

---

**Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO**  
ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme bendiciones y sabiduría.

Asimismo le doy gracias a mis docentes por brindarme tanto sus conocimientos, como sus experiencias, y formarme como un buen profesional con principios que siempre tendré en cuenta.

## **DEDICATORIA**

A Dios, que es como mi padre, que me da sabiduría, que me encamina para ser una persona de bien y de mucho éxito.

Con todo mi amor para las personas que siempre me apoyaron y estuvieron en todo momento a mi lado en el trayecto de mi formación profesional para poder cumplir mis metas y sueños, por ser mi motor y motivo y por el orgullo que sienten por mí.

A mis familiares por estar siempre a mi lado motivándome para seguir adelante y poder cumplir mis metas y sueños, a mis padres, quienes me han enseñado a ser fuerte y valiente a cualquier adversidad para poder ser un buen profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018. El diseño de investigación fue: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, entrevistas a profundidad y análisis comparativo; asimismo, se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de 24 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio. Encontrando los siguientes resultados. Respecto al objetivo específico 1: Según los autores nacionales, regionales y locales revisados, la mayoría de las Mypes estudiadas no cuentan con un sistema de control interno. Respecto al objetivo específico 2: Tampoco la empresa del caso de estudio tiene implementado su sistema de control interno de manera formal. Respecto al objetivo específico 3: Se concluye que los componentes del control interno basados en: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo, que comparado con los resultados encontrados por los autores nacionales y de la empresa objeto de estudio de caso, coinciden. Se recomienda implementar el control interno, porque permitirá tener una mejor gestión, seguridad en sus operaciones y lograr obtener una mayor competitividad en el mercado laboral, asimismo, se debe elaborar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.

**Palabras clave:** Control interno, micro y pequeñas empresas, sector comercio

## **ABSTRACT**

The present research work had as a general objective: To describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commercial sector of Peru and the company “Distribuidora Ferretería Rosario SAC” of Huancayo, 2018. The research design was: Non-experimental -descriptive- bibliographic-documentary and case. The following techniques were used to collect information: Bibliographic review, in-depth interviews and comparative analysis; Likewise, the following instruments were used: Bibliographic sheets, a questionnaire of 24 closed questions applied to the company manager of the case study. Finding the following results. Regarding specific objective 1: According to the national, regional and local authors reviewed, most of the Mypes studied do not have an internal control system. Regarding the specific objective 2: Neither the company in the case study has implemented its internal control system formally. Regarding specific objective 3: It is concluded that the components of internal control based on: Control environment, risk assessment, control activities, information and communication and supervision or monitoring, which compared with the results found by national authors and the company object of case study, coincide. It is recommended to implement internal control, because it will allow for a better management, security in its operations and to achieve greater competitiveness in the labor market, also, a SWOT analysis (strengths, opportunities, weaknesses and threats) must be developed through which it identifies the internal and external factors that influence the development of company activities.

**Keywords:** Internal control, micro and small businesses, commerce sector

## CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DEL JURADO EVALUADOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	29
2.1.4. Locales.....	29
2.2. Bases Teóricas.....	29
2.2.1. Teorías del Control Interno.....	29
2.2.2. Teorías de las empresas.....	41
2.2.3. Teorías de las micro y pequeñas empresas.....	46
2.2.4. Teorías de los sectores productivos.....	48
2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio.....	49
2.3. Marco conceptual.....	50
2.3.1. Definición de control interno.....	50
2.3.2. Definición de empresa.....	50
2.3.3. Definición de MYPE.....	51
2.3.4. Definiciones de sector comercio.....	51
III. HIPÓTESIS.....	52
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1. Diseño de investigación.....	52

4.2.Población y muestra .....	53
4.2.1. Población .....	53
4.2.2. Muestra .....	53
4.3.Definición y operacionalización de la variable.....	53
4.4.Técnicas e instrumentos .....	55
4.4.1. Técnicas.....	55
4.4.2. Instrumentos.....	55
4.5.Plan de análisis .....	55
4.6.Matriz de consistencia .....	56
4.7.Principios éticos.....	56
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
5.1.Resultados .....	58
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	58
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	65
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	68
5.2.Análisis de resultados .....	71
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	71
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	72
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	74
VI. CONCLUSIONES.....	76
6.1.Respecto al objetivo específico 1.....	76
6.2.Respecto al objetivo específico 2.....	77
6.3.Respecto al objetivo específico 3 .....	78
6.4.Respecto a objetivo general.....	78
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	80
7.1.Referencias bibliográficas .....	80
7.2.Anexos .....	86
7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia .....	96
7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	87
7.2.3. Anexo 03: Cuestionario .....	88

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 01.....	58
CUADRO 02.....	65
CUADRO 03.....	68

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el marco de la economía mundial, 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. El control interno ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en las actividades programadas, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, ha derivado en una preocupación en la mayoría de las empresas privadas, en este caso de las empresas ferreteras, quienes lideran el mercado, abarcando más del 60% del total de ingresos. Según los resultados del estudio Global Power of Retailing, las ventas del mercado ferretero ascienden a US\$ 1,800 millones al año **(Deloitte, 2015)**.

En las empresas, el control interno se constituye como una parte esencial; convirtiéndose en una herramienta sólida que permite a la dirección planificar diferentes parámetros en cuanto a la gestión de las áreas que las compone. Por tal motivo el control interno es útil durante el proceso de definición de estrategias, objetivos, metas y acciones **(Moreno, 2015)**.

Asimismo, es de vital importancia llevar un adecuado control interno en la empresa, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Por otra parte, es fundamental la implementación del control interno en la empresa porque permite un registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. En caso de que no se llevara

un control interno adecuado que asegure el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras, entre otros **(Frías, 2016)**.

También, la implantación de un buen sistema de control interno, reduce en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener, lo que hace que el auditor tenga más confianza y pueda disminuir las pruebas en ciertas áreas, ya que el enfoque de la auditoría se basa en el riesgo, el análisis exhaustivo de la entidad y su entorno, nos hace detectar las áreas más vulnerables, y poder realizar las pruebas con más nivel de detalle **(Giménez, 2014)**.

Actualmente las micro y pequeñas empresas no cuentan con el control interno adecuado ya que usualmente no emplean este tipo de herramientas, por lo mismo que han ido creciendo en un entorno familiar o poco formal, no considera necesario aplicar las técnicas y métodos de auditoría que son muy determinantes sobre todo cuando la empresa está creciendo y está abarcando muchos otros aspectos que no lo hacía cuando era pequeña **(López, 2019)**.

Las micro y pequeñas empresas en el Perú juegan un papel importante en el desarrollo social y económico, pero sin embargo, éstas en su mayoría no cuentan con un control interno adecuado, debido a que casi en su totalidad son empresas familiares y los dueños priorizan sus interés personal antes que ver la manera de formalizar su empresa o hacerla crecer correctamente. Por eso es necesario que una microempresa establezca un control interno, ya que con esto se logrará mejorar la situación financiera, administrativa y legal de las mismas **(González, 2014)**.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

**Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.**

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018.
2. Describir las características del control interno de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.

La presente investigación se justifica porque ayudará a reforzar nuestros conocimientos, en efecto, nos permitirá: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.

Asimismo, en el Perú existen casi 6 millones de empresas a nivel nacional conformado por el, 93% de microempresas y solo 0.2% de pequeñas empresas y el 5.9% restantes son medianas y grandes empresas. Como se puede apreciar, el gran

porcentaje de empresas son las Mypes ya que estas se inician por necesidades insatisfechas de sectores pobres, desempleos, bajos recursos económicos, dificultades en obtener créditos, entre otros (**Palacios, 2018**).

Dada esta realidad, la gran mayoría de las Mypes son informales ya que no quieren contribuir con el pago de tributos, porque no quieren realizar gastos en implementar sistemas o mecanismos que puedan ayudar a su desarrollo, lo que provocaría el uso ineficiente e ineficaz de sus recursos productivos; por lo tanto, es importante saber cuáles son las características del control interno en las Mypes.

También, la investigación se justifica porque servirá como antecedente y base teórica para realizar otros trabajos de investigación similares.

La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo, el diseño fue descriptivo simple siendo no experimental, el cual describió a la variable y unidad de análisis en estudio, fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió de la revisión bibliográfica. Finalmente fue de caso porque solo se limitó estudiar a una sola empresa.

Se obtuvo el siguiente resultado, el control interno es esencial dentro de la empresa porque brinda una seguridad razonable en cuanto a sus resultados, mejorando los niveles de productividad, maximizando los recursos y optimizando sus objetivos institucionales. Sin embargo, en la empresa del caso en estudio no se viene aplicando adecuadamente el control interno encontrando deficiencia en sus componentes del control interno.

En conclusión, la empresa en estudio debe recurrir a la implementación del sistema de control interno ya que fortalecerá las debilidades que se encuentren con

regularidad que puedan afectar a empresa. Asimismo, mejorará su estructura empresarial y mantendrá una mejor organización interna y externa.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes:**

#### **2.1.1. Internacionales**

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con la variable de estudio y unidad de análisis y sector económico-productivo de nuestra investigación.

**Benítez (2014)** en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicado en el sector los Ceinbos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura - Ecuador. La metodología fue cualitativa – bibliográfica, cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para Ferretería My Friend. Para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica y lincográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del proyecto. b) elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería My Friend. c) Determinar los principales impactos que generaría el proyecto en los aspectos: económico, social, educativo, empresarial. Para la investigación se utilizó la entrevista, en el caso del propietario y los directivos de la empresa para conocer sobre la aplicación de políticas y sistemas de

control interno contable-financiero, también se utilizó la encuesta para los empleados y clientes. El autor concluyó diciendo que, la creación del sistema de control interno administrativo, contable y financiero es importante, porque le permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, logrando un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obteniendo un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga, para que así permita medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión en las operaciones, para la toma de decisiones.

**Alvarado & Perfetti (2017)** en su tesis titulada: Propuesta de un sistema de control interno simplificados, basado en el estándar internacional COSO para una pequeña empresa. Caso de aplicación empresa Suelas Javier Hernández SAS – SUJHER de Bogotá –Colombia; cuyo objetivo general fue: Diagnosticar el estado del control interno de la pequeña empresa SUJHER y proponer los requisitos mínimos que debería tener en cuenta, como herramienta que le permita mejorar la toma de decisiones, basado en lineamientos del estándar internacional COSO; usando la metodología de investigación descriptiva – documental y bibliográfica; la técnica fue; investigación bibliográfica e investigación documental, llegando al siguiente resultado: Según la evaluación del control interno realizada a la pequeña empresa SUJHER evidencia que actualmente el control interno de la empresa es eficaz, pero no efectivo, esto viene acompañado frente a la falta de formalización y documentación de controles existentes. Es por ello que se sugiere reforzar cada uno de los componentes del control interno con el fin de mejorar los puntos débiles que presenta la empresa y ayude al desarrollo y crecimiento de la misma.

### 2.1.2. Nacionales

En el presente informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos la región de Junín; sobre la variable de estudio, unidad de análisis y sector económico-productivo de nuestra investigación.

**Luna (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería Jaimito - Chimbote, 2015*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Ferretería Jaimito - Chimbote, 2015. Llegando a las siguientes conclusiones: En el componente del ambiente de control, el control interno de la micro empresa Ferretería Jaimito, se caracteriza por una estructura organizacional definida, misión, visión, metas y objetivos de la entidad, así mismo, se cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos y salidas de mercadería. No tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos, ni políticas; así mismo no tiene código de ética, no se evalúan ni se cuenta con personal debidamente capacitado. En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la micro empresa Ferretería Jaimito se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para

la administración de riesgos, por lo tanto, no se están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos. Con respecto al componente de actividades de control de la micro empresa Ferretería Jaimito se caracteriza porque se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas de acuerdo a lo establecido en norma vigente, sin embargo, la dirección no ha determinado que actividades requieren aprobación sobre la base de los riesgos ya que no se encuentran identificados, no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.

**Valerio (2017)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno en las empresas privadas del Perú: Caso de la Empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa, 2015*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en las empresas privadas sector del comercio del Perú y de la empresa inversiones y servicios generales Fransus S.R.L. De santa, 2015. Llegando a las siguientes conclusiones: Tras aplicar el cuestionario al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L., se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno de manera formal, ya que la manera en que vienen trabajando está basada a sus criterios, conocimientos y experiencias del negocio. Lo que quiere decir es que, la forma de controlar, proteger y cuidar

los activos e intereses, economía, recursos y toma de decisiones de la empresa no está basada en los principios, normas, ni en los cinco componentes del control interno, lo que conlleva a la empresa a riesgos, pérdidas, falta de desempeño laboral, personal no capacitado ni involucrado con los objetivos de la empresa, con lleva al desorden de la administración, almacén y ventas, y a la mala toma de toma de decisiones. Finalmente de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno, que comparado con los resultados encontrados por los autores nacionales y de la empresa objeto de estudio, no coinciden porque no se está aplicando el sistema de control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias tales como desorden, falta de integración laboral, incumplimiento de leyes, reglamentos y políticas vigentes en todas sus áreas, lo cual afecta a la gestión por lo que conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa; así mismo en los antecedentes y bases teóricas se establece que si se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de la empresa lo cual permitiría grandes beneficios operativos y funcionales.

**Benavides (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Kadimaj E.I.R.L. – Cañete, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de

fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa KADIMAJ E.I.R.L. – Santa Cruz de Flores, 2018. Llegando a las siguientes conclusiones: La empresa no cuenta con herramientas para prevenir riesgos por falta formalidad, conocimiento y presupuesto. El personal está apto para realizar con eficacia su labor ya que es capacitado mediante charlas de mejorías, que brinda la institución a cada momento para poder llevar una buena información al cliente, y así obtener unos buenos resultados, también cuenta con una supervisión continua de las ventas realizadas de acuerdo a la temporada por cada personal que vende.

**García (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. Llegando a las siguientes conclusiones: Se establece que, del cuestionario realizado al gerente de la Empresa Maquisa S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética,

no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa, no incluyen procedimientos de actividades de supervisión física durante el desarrollo de la información, no existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades, no recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente, no existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios, no existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada, no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.

**Santa Cruz (2019)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Negociaciones y Ferretería Tony E.I.R.L. - Chimbote, 2016*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los

instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Negociaciones y ferretería Tony E.I.R.L. de Chimbote, 2016. Llegando a las siguientes conclusiones: Se establece que, de la entrevista a profundidad aplicada al titular gerente de la empresa Negociaciones y Ferretería Tony E.I.R.L. se ha establecido que dicha empresa no tiene implementado formal y adecuadamente un sistema de control interno; sin embargo se ha podido describir ciertas características: el control interno ayuda a identificar riesgos que puedan ocurrir dentro de la empresa; de modo que pueda disminuir los errores que se generan durante las actividades, el control interno permite que haiga una adecuada información contable para la toma de decisiones, así como también la comunicación entre el personal y la dirección para garantizar el cumplimiento de sus funciones establecidas de manera eficiente dentro de la empresa. Sin embargo las debilidades encontradas dentro de la empresa del caso de estudio son: el ambiente de control, se puede observar que la empresa del caso de estudio, desconoce la implementación de un plan estratégico y operativo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas y cuáles son las pautas de comportamiento del personal dentro de la organización. Las actividades de control, las debilidades halladas es que no cuenta con procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia de las operaciones que se realiza.

Osorio (2019) en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Santa María S.A.C. - Huarmey, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la empresa Ferretería Santa María – Huarmey, 2018. Llegando a las siguientes conclusiones: Se establece que, del cuestionario realizado al Gerente General de la Empresa Ferretería Santa María S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades, no recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente, no existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios, no existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la

empresa; que participan de una operación determinada, no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.

**Jara (2019)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería & Multiservicio San Rafael S.A.C. de Casma, 2016*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las empresas privadas del sector Comercio del Perú y de la empresa Ferretería & Multiservicios San Rafael S.A.C. Casma 2016. Llegando a las siguientes conclusiones: Se afirma que, según la entrevista realizada al gerente de la empresa Ferretería & Multiservicios San Rafael S.A.C, de las 11 preguntas realizadas sobre los 5 componentes del control interno, que representan el 100 %: 5 fueron si, 4 fueron no y 2 no opina; estos resultados son conscientes con el hecho real de la empresa, del caso de estudio no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo tiene un conocimiento débil de los subcomponentes aplicándolos de manera empírica; por ello tiene más debilidades que fortalezas en su control interno: por ejemplo del componente que tiene 100% de debilidades es de supervisión y monitoreo al carecer de un supervisor que no custodio el correcto funcionamiento de los

procedimientos internos así mismo en el componente de información y comunicación no suministran la información recolectada oportunamente cohibiendo a la empresa de tomar decisiones loables para su fortalecimiento.

**Cotrino (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería e Inversiones Moreno E.I.R.L. - Casma, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las empresas privadas del sector Comercio del Perú y de la empresa ferretería e inversiones moreno E.I.R.L, de casma, 2018. Llegando a las siguientes conclusiones: Se establece que, de acuerdo el cuestionario aplicado al representante de la empresa ferretería e inversiones moreno E.I.R.L, hemos podido llegar a las siguientes conclusiones: la empresa tiene problemas al administrar o controlar las áreas de su empresa, debido a que no existe la implementación de un sistema de control interno, que pueda contrarrestar los problemas que está teniendo actualmente la empresa. Además de no poder identificar los riesgos principales que perjudican a su empresa, de ese modo corriendo el riesgo, de que los objetivos trazados no puedan ser cumplidos. Todas las empresas deben de desarrollar medidas, mecanismos que les permitan desarrollar sus actividades si ninguna amenaza o riesgo latente, que terminen perjudicando considerablemente sus objetivos.

**Córdova (2019)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Negociaciones Martha S.A.C. - Chimbote, 2016*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Negociaciones Martha S.A.C. de Chimbote, 2016. Llegando a las siguientes conclusiones: Se afirma que, del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Negociaciones Martha S.A.C., se concluye que la empresa en general no cuenta con una adecuada implementación de control interno, siendo su forma de trabajo de manera empírica la cual conlleva riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo. Así mismo el control interno no está influyendo en la gestión de la empresa, debido a que no fue implementado dentro de la institución lo que hace que carezcan de una adecuada supervisión. Finalmente se concluye que de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que en el control interno en las MYPE, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden porque se puede observar que los autores señalan que una buena implementación de un sistema de control interno es beneficioso para la empresa, y por otro lado la empresa Negociaciones Martha S.A.C. no cumple con implementar el control interno dentro de su gestión.

Coronel (2017) en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa Ferreteros J.J E.I.R.L. - Chimbote, 2017*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa FERRETEROS J.J E.I.R.L. de Chimbote, 2017. Llegando a las siguientes conclusiones: Se afirma que, del cuestionario aplicado al Gerente de la empresa FERRETEROS J.J E.I.R.L., se concluye que, la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, Pero sin embargo hace uso de algunos componentes para evaluar sus actividades; Por ejemplo: La empresa fomenta la integración de su personal, que favorece el clima laboral, tiene un control para identificar sus costos y beneficios de sus actividades, para poder conocer su rentabilidad, así mismo realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento y evalúa periódicamente al personal, para determinar si desempeñan sus actividades correctamente. Se concluye que el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para las Micro y pequeñas empresas, ya que brinda seguridad, detecta y minimiza posibles riesgos en sus recursos, así mismo promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal, como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al gerente una mejor opción a la hora de tomar decisiones, convirtiéndose en una

herramienta fundamental para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa.

### **2.1.3. Regionales**

En el presente informe se entiende por antecedentes regionales a cualquier trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Junín, menos en la provincia de Huancayo, sobre nuestra variable de estudio, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestra investigación.

No se ha podido encontrar antecedentes pertinentes en este ámbito geográfico.

### **2.1.4. Locales**

En el presente informe se entiende por antecedentes locales a cualquier trabajo de investigación realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia de Huancayo, relacionado con nuestra variable de estudio, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestra investigación.

No se ha podido encontrar antecedentes pertinentes en este ámbito geográfico.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del control interno**

De Prado (2018) manifiesta que, de acuerdo al informe COSO, el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable al logro de los objetivos dentro de las siguientes categorías.

- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

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

Asimismo, el control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia, tratando de cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos estén bien administrados, evitando así que ocurran robos, desfalcos, dando una seguridad razonable de que se utilicen estos recursos de manera eficiente para la correcta toma de decisiones (**Amaro, 2014**).

### **Componentes del control interno**

Los componentes del Control Interno pueden ser, aquel conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad, para operar la estructura del control interno se requiere de los siguientes componentes:

#### **▪ Ambiente de control interno**

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, por otro

lado, es la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados.

Es por ello que, el ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan (Calle, 2018).

- **Evaluación de riesgos**

Las empresas, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Es por ello que la evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Es importante que la empresa deba conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, para así establecer mecanismos, identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados (Calle, 2018).

- **Actividades de control**

Las actividades de control son aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Además, permite que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Es por eso que deben establecerse y ajustarse a las políticas y

procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se lleven a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos.

Las actividades de control existen a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como, aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones (Calle, 2018).

- **Información y comunicación**

Es el proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la empresa. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos (Calle, 2018).

- **Supervisión y monitoreo**

Este componente del control interno es importante para la empresa ya que ayuda a detectar fallas o irregularidades que se estén presentando, además permite verificar que los sistemas de control interno estén funcionando adecuadamente.

Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden

dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esa manera los miembros de la empresa pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo (Calle, 2018).

### **Clasificación del control interno**

Según **Moreno (2014)**, manifiesta que el control interno se clasifica en:

a) Control interno administrativo: Son aquellos métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Los objetivos fundamentales son:

- Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

b) Control interno contable: Son también métodos, medidas y procedimientos pero que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad. Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables.

Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son:

- La custodia de los activos o elementos patrimoniales.
- Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas

anuales, que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos constituyan una imagen fiel de la realidad económica financiera de la empresa.

- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

### **Características del control interno**

Según **Amaro (2014)** sostiene que:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces; es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna

### **Importancia del control interno**

La importancia de tener un buen sistema control interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al 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. 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 **(Frias, 2016)**

Por otra parte, el tamaño de la empresa no es un factor que delimitara la importancia del control interno ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual el igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta **(González, 2014)**.

El contar con un Control Interno adecuado en cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad **(González, 2014)**.

### **Elementos del control interno**

**Moreno (2015)** aduce que, toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del Control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la

ejecución de los procesos.

- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.

### **Objetivos del control interno**

**Moreno (2015)** establece que, el Control interno no es más que un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

- g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

### **Principios del control interno**

**Romero (2014)** afirma que, el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

- ✓ Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.
- ✓ Moralidad: Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- ✓ Eficiencia: Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- ✓ Celeridad: Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.
- ✓ Imparcialidad de costo ambiental: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.
- ✓ Valoración del costo ambiental: Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

## **Informe COSO**

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control, desde su publicación original en 1992, se ha convertido en un estándar de referencia, el 14 de mayo de 2013, se publicó una versión actualizada el Marco Integrado 2013 **(Ballesteros, 2014)**.

El Informe COSO, tiene los siguientes objetivos:

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno **(Ballesteros, 2014)**.

## **COSO I**

En 1992 la comisión publicó el primer informe Internal Control - Integrated Framework denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de control interno.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos **(Asociación española para la calidad,2019)**.

## **COSO II**

La organización COSO para el año 2004 mostro más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO- ERM, vino a dar un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucre (**Asociación española para la calidad,2019**).

## **COSO III**

Para el mes mayo del 2013 se publicó la tercera versión COSO III. Las novedades que introdujo este Marco Integrado de Gestión de Riesgos fueron:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos.
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos.
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación (**Asociación española para la calidad, 2019**).

## **Implementación del control interno**

**La Contraloría General de la Republica (2015)** establece que, se deben cumplir con las siguientes fases:

- **Planificación:** En esta fase se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el

proceso. Además, comprende las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la Contraloría General de la República, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

- **Ejecución:** Aquí comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.
- **Evaluación:** En esta fase comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

### **Limitaciones del control interno**

El control interno puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el logro consecutivo de sus objetivos. Sin embargo, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad

razonable, no absoluta del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno (**Contraloría General de la Republica, 2014**).

Algunas de estas limitaciones son:

- Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

### **2.2.2. Teoría de la empresa**

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Asimismo la empresa se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta el equipo de trabajo (**Raffino, 2018**).

#### **Objetivos de las empresas**

**Ortiz (2014)** señala que, los objetivos de las empresas son los siguientes:

- Proporcionar buenos productos o servicios.

- Estar adelante de la competencia.
- Crecer.
- Aumentar las utilidades incrementando ventas y disminuyendo los costos.
- Proporcionar bienestar y desarrollo a los empleados.
- Mantener operaciones y estructura organizacional satisfactorias.
- Ser ciudadano empresarial socialmente responsable.
- Desarrollar el comercio internacional.

### **Recursos de la empresa.**

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

- a. **Recursos materiales:** Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:
  - Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
  - Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.
- b. **Recursos técnicos:** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos. Pueden ser:
  - Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc
- c. **Recursos humanos:** Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:
  - Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.

- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

d. **Recursos financieros:** Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo.

### **Clasificación de las empresas**

#### **Según la actividad.**

Según **Nicuesa (2016)** señala que, se clasifican en:

- Sector primario: Este sector es también denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros.
- Sector Secundario: Consiste en aquellas empresas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, entre otros.
- Sector Terciario: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, entre otros.

#### **Según su capital**

- Públicas: Son aquellas empresas que se encuentran conformadas por aportaciones estatales. Dichas empresas trabajan con un fin social y los proyectos que realizan cubren las necesidades de la sociedad.
- Privadas: Estas empresas son conformadas por emprendedores y sus

aportaciones son particulares. Asimismo, estas empresas deben contribuir con la sociedad realizando el pago de tributos estatales. Por otra parte, los emprendedores que crean un negocio de estas características toman decisiones centradas en el beneficio.

- Mixtas: En este tipo de empresas se entiende que es una combinación de los dos tipos de empresas anteriores mencionados, ya que se cuenta con recursos públicos, pero a la vez su gestión interna es privada **(Nicuesa, 2016)**.

#### **Según su ámbito de actividad**

- Local: Son aquellas que operan en municipios, ciudad o departamento.
- Regional: Son aquellas que realizan sus operaciones dentro de regiones o provincias.
- Nacional: Aquí es cuando sus ventas se realizan en todo el territorio nacional.
- Internacional: Cuando sus actividades se extienden fuera del país de origen **(Raffino, 2018)**.

#### **Según su tamaño**

- Microempresa: Son aquellas empresas que están constituidas por un capital bajo ya que generalmente el dueño empieza emprendiendo un negocio pequeño y asimismo cumple diversas funciones de gerente, vendedor para disminuir gastos.

Por otro lado, para que se constituya como microempresa sus ventas anuales no deben ser superiores a 150 UIT **(Castañeda, 2018)**.

- Pequeña empresa: En estas empresas su estructura organizacional está mejor

constituida que las microempresas, con cargos y funciones establecidas para cada empleado.

Asimismo, para que sea considerada como una pequeña empresa sus ventas anuales deben ser superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT (**Castañeda, 2018**).

- Mediana empresa: Son aquellas empresas que ofrecen una mayor oferta de empleo ya que aquí intervienen bastantes personas. Asimismo, este tipo de empresas tienen una mayor estructura a partir de departamentos diferenciados (**Nicuesa, 2016**).
- Gran empresa: Son aquellas empresas que manejan capitales y financiamientos grandes y que mayormente tiene sucursales en distintos países del mundo. Además, estas empresas cuentan con un sistema de administración y operación avanzada ya que pueden acceder a créditos nacionales e internacionales de manera más factible (**Nicuesa, 2016**).

### **Según su forma jurídica**

- Empresas unipersonales: En este tipo de empresa cualquier persona natural o jurídica que desee ejercer el comercio podrá destinar parte de sus activos para la realización de una o varias actividades de carácter mercantil..
- Cooperativas: Es aquella que no posee ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades socioeconómicas de los cooperativistas, quienes a la vez son los trabajadores o pueden ser los proveedores y clientes de la empresa.
- Sociedad anónima: Esta sociedad tiene el carácter de responsabilidad

limitada al capital que aportan, pero cualquier persona que desee adquirir acciones tiene la opción de poder ingresar a esta sociedad. Asimismo, aquí no se podrán a dar a conocer los nombres de ninguno de los integrantes de dicha sociedad cosa que no sucede con los demás tipos de sociedades.

- Sociedad colectiva: Una de las implicancias de esta sociedad es que todos los socios responden de forma ilimitada con su patrimonio. Por otra parte, en esta sociedad solamente se formará con la razón social de algunos de los nombres o apellidos de los socios, no se podrá incluir ningún nombre extraño.
- Sociedad en comandita: Se forma entre uno o más socios que responderán solidaria e ilimitadamente con su patrimonio por las operaciones sociales y otro o varios socios que limitan la responsabilidad a sus respectivos aportes.
- Sociedad Limitada: En este tipo de sociedad los socios solo responden hasta el monto de sus aportes, previo a ello en los estatutos podrá especificarse para todos o algunos de los socios una mayor responsabilidad.
- Sociedad Comanditaria: Es un tipo de sociedad mercantil, más concretamente personalista, en la que existen los socios colectivos, con responsabilidad ilimitada y los comanditarios con responsabilidad limitada.

### **2.2.3. Teoría de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas son aquellas unidades económicas que pueden desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción, asimismo se pueden constituir bajo cualquier forma jurídica y para ser reconocida como una Micro y pequeña

empresa se debe realizar la inscripción en el registro denominado REMYPE **(SUNAT, 2018)**.

Asimismo, las Micro y pequeñas empresas cumplen un rol fundamental en nuestra sociedad ya que las diferentes actividades que realizan son un elemento preciso para la actividad económica y la generación de empleo, pero por otra parte dichas empresas carecen de formalización, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito y poca gestión de negocios **(Palacios, 2018)**.

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

Según la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, indica que las Mypes cuentan con las siguientes características.

Las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales establecidas en función a sus ventas anuales **(SUNAT, 2018)**.

- Micro empresa: Para que sea considerada en esta categoría sus ventas anuales no deben exceder las 150 UIT.
- Pequeña empresa: Por otra parte, se considerarán en esta categoría a las empresas que sus ventas anuales sean superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Pero existen excepciones para que se puedan acoger a este registro como las empresas del rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

Importancia.

- Generación de más empleos al 80% población.
- Representan aproximadamente el 45% del PBI.
- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación d ingreso.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado (**Correa, 2015**).

#### **2.2.4. Teoría de los sectores productivos**

Los sectores productivos o económicos son las distintas ramas o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla. Se distinguen en tres grandes sectores denominados primario, secundario y terciario (**Rojas, 2014**).

##### **Sector primario**

Es el sector encargado de extraer da la naturaleza los recursos para ser utilizados diariamente como peces, frutas, etc. En algunos casos las actividades del sector primario son simples como recolectar, en otros es más compleja y se necesita el uso de máquinas y capitales (agricultura y minería).

Por otro lado, este sector es importante para los países en desarrollo porque es el que hace el movimiento de los demás sectores ya que sin materia prima no se desarrollaría ningún producto para la industria (**Rojas, 2014**).

##### **Sector secundario**

Este sector comprende a todas las actividades económicas de un país relacionadas con la extracción y transformación industrial de materias primas

Las actividades en este sector son más complejas y necesitan de trabajadores especializados y/o profesionales de acuerdo al trabajo que realice.

Los países que realizan mayormente esta actividad son los llamados países desarrollados o industrializados (**Serracanta, 2017**).

### **Sector terciario**

Dicho sector se dedica, más que todo, a ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas. Lo que significa una gama muy amplia de actividades que está en constante aumento. Esta heterogeneidad abarca desde la tienda de la esquina, hasta las altas finanzas o el Estado. Es un sector que no produce bienes, pero es fundamental en una sociedad capitalista desarrollada (**Rojas, 2014**).

Este sector incluye el comercio, las industrias hoteleras, servicios profesionales, entre otros.

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

La empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.”, con RUC: 20486464098, ubicada en PRO.TARAPACA NRO. 201 BAR. CUARTO CENTENARIO JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO, dedicada a la venta al por mayor Materiales de Construcción, Artículos de Ferretería y equipos de materiales de fontanería. Es una empresa privada.

Se encuentra bajo la representación del Sr. PÉREZ QUISPE EDGAR NILO, quien actualmente es el Gerente de la empresa. Inicio su actividad económica el

18 de Julio del 2006. Y actualmente la empresa se encuentra en el Régimen Mype Tributario.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones de control interno:**

De acuerdo al informe COSO el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización **(Romero, 2014)**.

Además, el control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

A su vez, el control interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logradas **(Reyes, 2014)**.

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

La empresa se define como aquella actividad realizada y promovida por capital humano, maquinaria y recursos que tiene un objetivo común siendo este por lo

general económico. Además, suelen ofrecer un bien o servicio como forma de obtener ganancias y ayuden en la consecución de sus objetivos.

Es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

Asimismo, es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía (**Raffino, 2018**).

### **2.3.3. Definición de MYPE:**

**Sunat (2018)** manifiesta que, es aquella unidad económica que se encuentra constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma societaria, de acuerdo a la legislación vigente, cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios.

### **2.3.4. Definiciones de sector comercio:**

**Cabrera (2014)** sostiene que, es aquella actividad socioeconómica que consiste en la compra y venta de bienes sea para su uso, para su venta o para su transformación. Es el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor. Por actividades comerciales o industriales entendemos tanto intercambio de bienes o de servicios que se efectúan a través de un comerciante o un mercader.

Además, es aquella actividad socioeconómica la cual viene de muchos años atrás antes llamada trueque, este sector consta de dos principales ramas como lo son las exportaciones y las importaciones que consisten en la compra y venta de bienes y servicios para lo que sean necesarios para su uso venta o transformación, cabe aclarar que en el comercio los bienes que son intercambiados tienen que ser del mismo valor, pero para que haya un comercio fluido u óptimo se necesita de un eje principal de este sector el cual es el comerciante que es una persona física o jurídica que se dedica al comercio en cualquiera de sus tipos **(Cabrera, 2014)**

### **III. HIPÓTESIS**

No aplicó hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Asimismo, solamente pretende develar lo oculto, descubrir aquello que conforma las diversas subjetividades, los discursos de las personas investigadas, los cuales se encuentran situados en contextos históricos –sociales **(Seco, 2018)**.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipulo ningún aspecto de la variable, caso o personas ya que la investigación solo se limitó a describir las variables en su contexto dado. Fue descriptivo porque solo se limitó a describir los aspectos más relevantes de la variable. Fue bibliográfico porque

una parte de la investigación (objetivo específico 1) comprendió solo hacer una revisión bibliográfica de la literatura pertinente. Fue documental porque también se revisó algunos documentos (sobre todo estadísticos) pertinentes al estudio. Finalmente fue de caso porque la investigación se limitó a estudiar una sola empresa (objetivo específico 2).

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

La población fue todas la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú del año 2018.

### 4.2.2. Muestra

La muestra fue la empresa “DISTRIBUIDORA FERRETERIA ROSARIO S.A.C.” de Huancayo, 2018. La misma que fue escogida de manera dirigida.

## 4.3. Definición conceptual y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	El control interno es un proceso efectuado por los directores de entidades, gerentes o administradores, con el objetivo de evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.	Componentes del control interno	Entorno de control	¿Cree Ud. que el control interno ayuda a evaluar el grado de eficiencia en la empresa? ¿Cuenta con un manual de organización y funciones dentro de su empresa? ¿La empresa tiene un código de ética aprobado por la Dirección? ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos? ¿La empresa realiza en forma permanente charlas de motivación e integración? ¿El personal conoce con exactitud sus responsabilidades?
			Evaluación de riesgos	¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo? ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos? ¿Se ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos

				<p>identificados?</p> <p>¿La empresa dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados?</p> <p>¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?</p>
			Actividades de control	<p>¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?</p> <p>¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?</p> <p>¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?</p>
			Información y comunicación	<p>¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?</p> <p>¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?</p> <p>¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?</p> <p>¿Existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada?</p>
			Actividad de supervisión	<p>¿Se realiza una supervisión continua sobre las actividades de la empresa?</p> <p>¿Se están cumpliendo con las metas programadas?</p> <p>¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?</p> <p>¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?</p> <p>¿Se tiene el conocimiento directo de quejas significativas de clientes o proveedores?</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario de la Contraloría General de la República.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos:**

##### **4.4.1. Técnicas**

Para conseguir la información de los resultados se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista a profunda y análisis comparativo.

##### **4.4.2. Instrumentos**

Para conseguir la información de los resultados se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

Para conseguir la información del objetivo específico 1, se utilizó documentación bibliográfica pertinente.

Para realizar el objetivo específico 2, se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas a los cinco componentes del control interno de la empresa en estudio.

Para el objetivo específico 3, se realizó un análisis comparativo entre la bibliografía obtenida de los autores nacionales y los resultados encontrados luego de haber aplicado el cuestionario.

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

Ver anexo 01

#### **4.7. Principios éticos**

**Uladech (2016)** afirma que, los principios que originan la actividad investigadora son:

##### **Protección a las personas:**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

##### **Beneficencia y no maleficencia:**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

##### **Justicia:**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se

reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Integridad científica:**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso:**

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1. Resultados:

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018

**CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Luna (2018)</b>	Establece que, en el componente del ambiente de control, el control interno de la micro empresa Ferretería Jaimito, se caracteriza por una estructura organizacional definida, misión, visión, metas y objetivos de la entidad, así mismo se cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos y salidas de mercadería y se efectúan, no tiene un sistema de control interno implementado, no cuentas con lineamientos, ni políticas; así mismo no tiene código de ética, no se evalúan ni se cuenta con personal debidamente capacitado. En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la micro empresa Ferretería Jaimito se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto, no se están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos.
	Afirma que, tras aplicar el cuestionario al gerente de la Empresa

<p><b>Valerio</b> <b>(2017)</b></p>	<p>Inversiones y Servicios Generales Fransus s.r.l. concluimos que la empresa no cuenta con un sistema de control interno de manera formal, ya que la manera en que vienen trabajando es basada a sus criterios, conocimientos y experiencias del negocio. Lo que quiere decir es que la forma de controlar, proteger y cuidar los activos e intereses, economía, recursos y toma de decisiones de la empresa no está basada en los principios, normas, ni en los cinco componentes del control interno, lo que conlleva a la empresa a riesgos, pérdidas, falta de desempeño laboral, personal no capacitado ni involucrado con los objetivos de la empresa, con lleva al desorden de la administración, almacén y ventas, y a la mala toma de decisiones.</p>
<p><b>Benavides</b> <b>(2018)</b></p>	<p>Argumenta que, se ha realizado al Administrador de la Empresa KADIMAJ E.I.R.L., una encuesta que contengan los cinco componentes de control interno, se ha llegado a la conclusión que la empresa no cuenta con una oficina de control interno sólida por la falta de presupuesto, tampoco cuentan con los documentos normativos de gestión para que trabajador tenga definida su labor en la empresa. La empresa no cuenta con herramientas para prevenir riesgos por falta informalidad, conocimiento y presupuesto. El personal está apto para realizar con eficacia su labor ya que es capacitado mediante charlas de mejorías, que brinda la institución a cada momento para poder llevar una buena información al cliente, y así obtener unos buenos resultados, también cuenta con una supervisión continua de las ventas realizadas de acuerdo a la</p>

	<p>temporada por cada personal que vende. He llegado a la conclusión de que la falta de aplicación control interno y sus componentes nos lleva a no tener una realidad económica clara de sus activos, por lo tanto, no sabemos en qué situación se encuentra la empresa, ya que la mayoría sigue con el informalismo.</p>
<p><b>García (2018)</b></p>	<p>Establece que, del cuestionario realizado al gerente de la Empresa Maquisa S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa, no incluyen procedimientos de actividades de supervisión física durante el desarrollo de la información, no existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades, no recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente, no existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios, no existe comunicación</p>

	<p>adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa.</p>
<p><b>Santa Cruz</b> <b>(2019)</b></p>	<p>Argumenta que, de la entrevista a profundidad aplicada al titular gerente de la empresa Negociaciones y Ferretería Tony E.I.R.L. se ha establecido que dicha empresa no tiene implementado formal y adecuadamente un sistema de control interno; sin embargo se ha podido describir ciertas características: el control interno ayuda a identificar riesgos que puedan ocurrir dentro de la empresa; de modo que pueda disminuir los errores que se generan durante las actividades, el control interno permite que haiga una adecuada información contable para la toma de decisiones, así como también la comunicación entre el personal y la dirección para garantizar el cumplimiento de sus funciones establecidas de manera eficiente dentro de la empresa. Sin embargo las debilidades encontradas dentro de la empresa del caso de estudio son: el ambiente de control, se puede observar que la empresa del caso de estudio, desconoce la implementación de un plan estratégico y operativo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas y cuáles son las pautas de comportamiento del personal dentro de la organización. Las actividades de control, las debilidades halladas es que no cuenta con procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia de las operaciones que se realiza.</p>
	<p>Sostiene que, del cuestionario realizado al Gerente General de la Empresa Ferretería Santa María S.A.C., se ha podido evidenciar que</p>

<p><b>Osorio</b> <b>(2019)</b></p>	<p>la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades, no recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente, no existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios, no existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada, no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.</p>
<p><b>Jara</b></p>	<p>Establece que, según la entrevista realizada al gerente de la empresa Ferretería &amp; Multiservicios San Rafael S.A.C, de las 11 preguntas realizadas sobre los 5 componentes del control interno, que representan el 100 %: 5 fueron si, 4 fueron no y 2 no opina; estos</p>

<p><b>(2019)</b></p>	<p>resultados son conscientes con el hecho real de la empresa, del caso de estudio no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo tiene un conocimiento débil de los subcomponentes aplicándolos de manera empírica; por ello tiene más debilidades que fortalezas en su control interno: por ejemplo del componente que tiene 100% de debilidades es de supervisión y monitoreo al carecer de un supervisor que no custodio el correcto funcionamiento de los procedimientos internos así mismo en el componente de información y comunicación no suministran la información recolectada oportunamente cohibiendo a la empresa de tomar decisiones loables para su fortalecimiento.</p>
<p><b>Cotrino (2018)</b></p>	<p>Afirma que, de acuerdo el cuestionario aplicado al representante de la empresa ferretería e inversiones moreno E.I.R.L., hemos podido llegar a las siguientes conclusiones: la empresa tiene problemas al administrar o controlar las áreas de su empresa, debido a que no existe la implementación de un sistema de control interno, que pueda contrarrestar los problemas que está teniendo actualmente la empresa. Además de no poder identificar los riesgos principales que perjudican a su empresa, de ese modo corriendo el riesgo, de que los objetivos trazados no puedan ser cumplidos. Todas las empresas deben de desarrollar medidas, mecanismos que les permitan desarrollar sus actividades si ninguna amenaza o riesgo latente, que terminen perjudicando considerablemente sus objetivos. Una de esas medidas sumamente importante, es la implementación de un sistema</p>

	de control, que les permita controlar todas sus operaciones o actividades que llevan a cabo.
<b>Córdova (2019)</b>	Argumenta que, del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Negociaciones Martha S.A.C., se concluye que la empresa en general no cuenta con una adecuada implementación de control interno, siendo su forma de trabajo de manera empírica la cual conlleva riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo. Así mismo el control interno no está influyendo en la gestión de la empresa, debido a que no fue implementado dentro de la institución lo que hace que carezcan de una adecuada supervisión. Finalmente se concluye que de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que en el control interno en las MYPE, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden porque se puede observar que los autores señalan que una buena implementación de un sistema de control interno es beneficioso para la empresa, y por otro lado la empresa Negociaciones Martha S.A.C. no cumple con implementar el control interno dentro de su gestión.
	Describe que, del cuestionario aplicado al Gerente de la empresa FERRETEROS J.J E.I.R.L., se concluye que, la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, Pero sin embargo hace uso de algunos componentes para evaluar sus actividades; Por ejemplo: La empresa fomenta la integración de su personal, que favorece el clima laboral, tiene un control para identificar sus costos

<b>Coronel (2017)</b>	<p>y beneficios de sus actividades, para poder conocer su rentabilidad, así mismo realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento y evalúa periódicamente al personal, para determinar si desempeñan sus actividades correctamente. Se concluye que el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para las Micro y pequeñas empresas, ya que brinda seguridad, detecta y minimiza posibles riesgos en sus recursos, así mismo promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal, como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al gerente una mejor opción a la hora de tomar decisiones, convirtiéndose en una herramienta fundamental para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa.</p>
---------------------------	---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación y la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2019)**

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.

**CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2**

PREGUNTAS		SI	NO	
La	<b>EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.,</b> cuenta con un sistema de control interno implementado.		X	
	<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>	X		
1.1.	¿Cree Ud. que el control interno ayuda a evaluar el grado de eficiencia en la empresa?		X	

1.2. ¿Cuenta con un manual de organización y funciones dentro de su empresa?		X	
1.3. ¿La empresa tiene un código de ética aprobado por la Dirección?		X	
1.4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?		X	
1.5. ¿La empresa realiza en forma permanente charlas de motivación e integración?		X	
1.6. ¿El personal conoce con exactitud sus responsabilidades?			
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
2.1. ¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo?		X	
2.2. ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?		X	
2.3. ¿Se ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos identificados?		X	
2.4. ¿La empresa dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados?		X	
2.5. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		X	
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
3.1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X	
3.2. Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?		X	
3.3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?		X	
3.4. ¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?		X	
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			

4.1. ¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	X		
4.2. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?		X	
4.3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?		X	
4.4. ¿Existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada?		X	
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>			
5.1. ¿Se realiza una supervisión continua sobre las actividades de la empresa?	X		
5.2. ¿Se están cumpliendo con las metas programadas?		X	
5.3. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?		X	
5.4. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		X	
5.5. ¿Se tiene el conocimiento directo de quejas significativas de clientes o proveedores?		X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio y asesoría del DTI Vásquez Pacheco (2019).

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.

**CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

Elementos de comparación	Resultados respecto al obj. Esp. 1	Resultados respecto al obj. Esp. 2	Resultados
<b>Ambiente de Control</b>	No se aplica correctamente el funcionamiento del componente de ambiente de control ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan. (Córdova, 2019), (Jara, 2019), (Osorio, 2019) & (Santa Cruz, 2019)	La empresa <b>DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.</b> , no cuenta con un manual de organización y funciones, no cuenta con un código de ética y por consiguiente no se difunde, no realiza charlas permanentes de motivación, el personal no conoce sus responsabilidades.	<b>Coinciden</b>
	Se considera que este componente, es fundamental para	La empresa <b>“DISTRIBUIDORA FERRETERÍA</b>	

<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>promover la efectividad, no se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen, la empresa no cuenta con lineamientos y políticas para manejar los riesgos perjudicando su operatividad y el cumplimiento de sus objetivos. <b>(Benavides, 2018), (García, 2018) &amp; (Osorio, 2019)</b></p>	<p><b>ROSARIO S.A.C.</b>”, no ha establecido y difundido sus lineamientos, no tiene definidos sus objetivos, no se ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos, no dispone de procedimientos para solucionar los riesgos identificados, además no ha identificados los riesgos internos y externos.</p>	<p><b>Coinciden</b></p>
<p><b>Actividad de Control</b></p>	<p>Se manifiesta que este componente no cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa, no cuenta con registro de asignación de actividades</p>	<p>La empresa <b>“DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.”</b>, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos, no hay</p>	<p><b>Coinciden</b></p>

	realizadas por el personal; por lo tanto, las empresa no logran cumplir con sus objetivos y metas institucionales. <b>(Luna, 2018), (Valerio, 2017) &amp; (Cotrino, 2018)</b>	actividades de supervisión, no incluyen actividades suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa.	
<b>Información y Comunicación</b>	Este componente nos menciona que es importante por lo que debe haber una adecuada información para la toma de decisiones, además de la comunicación entre el personal y la dirección para garantizar el cumplimiento de sus funciones establecidas de manera eficiente dentro de las empresas. <b>(Coronel, 2017), (Córdova, 2019), (Osorio, 2019) &amp; (Valerio, 2017)</b>	La empresa “ <b>DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.</b> ”, no recibe información financiera para una toma de decisiones oportuna, no existen mecanismos para obtener información externa de las necesidades de la satisfacción de los usuarios, no existe una comunicación adecuada entre las áreas.	<b>Coinciden</b>
	Este componente es tan	La empresa	

<p><b>Supervisión o Monitoreo</b></p>	<p>relevante para las empresas, pero sin embargo no se realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento, no desarrolla ningún control de supervisión, en el desarrollo de sus actividades, perjudicando sus recursos e impidiendo el cumplimiento de sus objetivos. (Cotrino, 2018), (Osorio, 2019), (Luna, 2018) &amp; (Benavides, 2018)</p>	<p>“<b>DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.</b>”, no se cumple con las metas programadas, no se registran tampoco se comunica a los responsables con las acciones correctivas.</p>	<p><b>Coinciden</b></p>
---------------------------------------	--	---	-------------------------

**Fuente:** Elaboración propia en base los resultados comparables de los objetivos Específicos 1 y 2 y la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2019)**.

## 5.2. Análisis de resultados:

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Los autores (antecedentes pertinentes): **Luna (2018), Valerio (2017), Benavides (2018), García (2018), Santa Cruz (2018), Osorio ((2019), Jara (2019), Cotrino (2018), Córdova (2019) & Coronel (2018)** establecen que las Mypes estudiadas no cuentan con sus sistemas de control interno formalmente

elaborado. Además, afirman que el control interno es de suma importancia porque sirve como una herramienta de gestión fundamental, dentro de las actividades económicas y empresariales; por lo tanto, dicho sistema ofrece procesos pertinentes en cada área de aplicación, por lo que su estudio en cada una de las funciones realizadas por los trabajadores será supervisado constantemente para obtener el mayor beneficio posible.. Asimismo, dicho sistema ofrece 5 componentes de control para evaluación, cuyo resultado se verifica en la eficiencia y la eficacia de los recursos propios. Por consiguiente, los usos adecuados de los sistemas de control adheridos a las actividades realizadas por la empresa permiten proteger y asegurar los activos de la empresa, además de brindar razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, datos necesarios para el área administrativa en la toma de decisiones de manera que se evite los riesgos y puedan obtener mejores beneficios.

Finalmente, estos resultados también coinciden con lo que establecen los autores de las bases teóricas de **Prado (2018)**, quien establece que el control interno proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de sus objetivos, permitiendo proteger, resguardar y asegurar que los recursos estén bien administrados, evitando así que ocurran desfalcos que afecten en gran medida el desenvolvimiento de la empresa.

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

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

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa “**Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**”, en estudio, las cuales representan el 100%, 5

preguntas (%) son negativas y 1 (%) pregunta es positiva, lo cual refleja que la empresa no le está prestando importancia al componente más relevante del control interno, por lo que no cuenta con un manual de organización y funciones. El cual, según la **Contraloría General de la República (2014)**, se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “**Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**”, en estudio, las cuales representan el 100%, todas (100%) son negativas, lo cual estaría implicando que esta situación es negativa para la empresa, ya que no cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos. El cual, según la **Contraloría General de la República (2014)**, se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.

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

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, en estudio, todas son negativas, por lo que se afirma que no se está tomando la importancia de este componente, ya que estos mecanismos que se realizan ayudan grandemente a minimizar errores y evitarlos a futuro. En donde (**Contraloría General de la República, 2014**), se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, en estudio, las cuales representan el total, 1 respuesta es positiva 3 son negativas, lo que se afirma que no hay información adecuada para la toma de decisiones. En donde (**Contraloría General de la República, 2014**), se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

#### **Respecto al componente supervisión o monitoreo**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, en estudio, las cuales representan el total, 1 respuesta es positiva y 3 son negativas lo que refleja que la empresa no está tomando en cuenta este componente, ya que no realiza supervisiones a las actividades que realiza la empresa y ello conlleva a que no se detecten los problemas, a fin de que se tomen las acciones correctivas. En donde (**Contraloría General de la República, 2014**), se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

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

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

Los resultados del objetivo específico 1 y 2, sí coinciden, en ese sentido refleja que la empresa “**Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**”, no le está prestando importancia al componente más importante del control interno. Este resultado concuerda con los autores (**Córdova, 2019**), (**Jara, 2019**), (**Osorio,**

2019) & (Santa Cruz, 2019), quienes establecen que, la implementación control interno permite que exista un excelente clima laboral organizacional.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coincide, pues se afirma que la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, no cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos. Este resultado concuerda con los autores **(Benavides, 2018), (García, 2018) & (Osorio, 2019)**, quienes establecen que es importante este componente dentro de la empresa porque permite obtener resultados confiables de las operaciones, previniendo y evaluando los riesgos mediante mecanismos y controles preestablecidos.

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

Los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coincide, pues se afirma que la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, no se está tomando la importancia de este componente, ya que estos mecanismos que se realizan ayudan grandemente a minimizar errores y evitarlos a futuro. Estos resultados concuerdan con lo que establece los autores **(Luna, 2018), (Valerio, 2017) & (Cotrino, 2018)** quienes afirman que no cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa.

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

Los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coincide, pues se confirma que la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, no cuenta con información adecuada para la toma de decisiones, este resultado concuerda con lo que establece **(Coronel, 2017), (Córdova, 2019), (Osorio, 2019) &**

(Valerio, 2017) quienes establecen que, la implementación del control interno permite que se realice una comunicación más fluida sobre eventos, actividades o condiciones que puedan alterar el cumplimiento de los objetivos.

### **Respecto al componente supervisión o monitoreo**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coincide, pues la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, no está tomando en cuenta este componente ya que no realiza supervisiones a las actividades que realiza la empresa y ello conlleva a que no se detecten los problemas, a fin de que se tomen las acciones correctivas. Este resultado coinciden a lo que establece los autores (Cotrino, 2018), (Osorio, 2019), (Luna, 2018) & (Benavides, 2018), quienes afirman que, es importante que las empresas cuenten y cumplan con las metas programadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1:**

Los autores nacionales revisados en la mayoría no cuentan con la implementación de un sistema de control interno, asimismo las empresas son vulnerable por la falta de valores, responsabilidades, además no puede analizar los riesgos y por ende no puede lograr sus objetivos, tampoco establecer mejoras y cumplir con sus actividades asignadas para su personal protegiendo los recursos de las empresas, además no se tiene un control de los objetivos tanto de los controles generales como los controles de aplicación, por lo tanto no existe una revisión y evaluación periódica para identificar los controles débiles e insuficientes. Se sugiere que las micro y pequeñas empresas implementen un

sistema de control interno ya que es una herramienta de gestión la cual proporciona seguridad moderada en cuanto a la consecución de sus objetivos, conforme lo establece el **Informe COSO**. Por lo tanto, recomiendo que para los próximos trabajos de investigación se enfoquen más en describir las características del control interno ya que al implementarlo en la empresa ayudará a optimizar la utilización de recursos, con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

## **6.2. Respecto al objetivo específico 2**

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C., según la encuesta realizada, de las 24 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno, 3 han sido afirmativas y 21 fueron negativas, lo que evidencia que no se está aplicando el control interno debidamente, afectando a la empresa significativamente. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables, dentro de las debilidades encontradas en la supervisión, la empresa no realiza una constante supervisión que verifique la correcta ejecución de las operaciones sobre el desempeño de sus trabajadores, impidiendo que se cumplan sus metas y objetivos establecidos.

Por otro lado el componente de evaluación de riesgos tampoco se aplica de manera adecuada ya que no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Por estos acontecimientos se recomienda que se implemente el control interno para que asegure un buen

desarrollo empresarial y el logro de sus objetivos asignados así como sus metas trazadas que pueda tener la empresa en estudio.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3**

Al realizar el análisis comparativo, se puede observar que en todos los componentes del control interno comparados si coinciden; por lo tanto, se concluye que los antecedentes mencionados no cuentan con un sistema de control interno al igual que la empresa **Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.**, lo cual se sugiere que implemente un sistema de control interno, ya que ello permitirá crear procesos mediante la elaboración de manuales administrativos, normas que son parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos, permitiendo la eficiencia y eficacia en las operaciones, y adecuada toma de decisiones por la información oportuna y veraz que brinde el sistema de control interno, además de los logros trazados a corto y largo plazo que la empresa en estudio a dispuesto. Por lo tanto se recomienda que dicha empresa pongan en ejecución el control interno ya que trae consigo muchos beneficios para el crecimiento y desarrollo empresarial.

### **6.4. Respecto al objetivo general**

Finalmente, de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes del control interno basados en: Ambiente de Control, evaluación de riesgos, actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión o Monitoreo, que comparado con los resultados encontrados por los autores nacionales y de la empresa objeto de

estudio de caso, coinciden; ya que estos componentes no se vienen aplicando conforme al modelo de metodología publicado el COSO, afectando a la empresa en su gestión y crecimiento. Es por ello que es imprescindible la correcta aplicación del control interno ya que ayudara a obtener una eficiencia, eficacia y transparencia en sus diversas operaciones evitando errores, fraudes y pérdidas, además brindando así una información clara, precisa y veraz. Por lo tanto, se recomienda implementar el control interno, porque permitirá tener una mejor gestión, seguridad en sus operaciones y lograr obtener una mayor competitividad en el mercado laboral.

Se recomienda mantener una comunicación clara y fluida con los colaboradores de la empresa, mantenimiento una información adecuada con sus ideas y sugerencias que nos puedan brindar.

Se propone elaborar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. Referencias bibliográficas

- Alvarado, L. & Perfetti, G. (2017).** Propuesta de un sistema de control interno CI simplificado, basado en el estándar internacional COSO para una pequeña empresa. Caso aplicación empresa Suelas Javier Hernández SAS SUJHER. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/36138/AlvaradoLuqueLaury2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaro, A. (2014).** La importancia del control interno en la empresa. Disponible en: <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Asociación Española para la Calidad. (2019).** COSO. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Ballesteros, L. (2014).** INFORME COSO. Disponible en: <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-1-informe-coso/>
- Benavides, N. (2018)** Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Kadimaj E.I.R.L. – Cañete, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14342>
- Benítez, C. (2014),** Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicado en el sector los Ceinbos de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura (Tesis). Universidad Técnica del Norte Extraído el 20 Mayo, 2017 del sitio Web

de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

**Cabrera, L. (2014).** El comercio y tipos. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/leonelacarmen/el-comercio-y-tipos>

**Calle, J. (2018).** Conozca los componentes del control interno de una empresa.

Disponible en: <https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

**Castañeda, A. (2018).** Tipos de empresa según tamaño. Disponible en:

<https://escuela-emprendedores.alegra.com/administracion-finanzas/tipos-empresas-segun-tamano/>

**Contraloría general de la república. (2014).** MARCO CONCEPTUAL DEL

CONTROL INTERNO. Disponible en:

[http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

**Contraloría General de la Republica. (2015).** Los tres pilares de una gestión

pública limpia y eficiente. Disponible en:

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

**Córdova, D. (2019)** Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas

empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Negociaciones

Martha S.A.C. - Chimbote, 2016. Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10412>

- Correa, D. (2015).** Definiciones y diferencias de MYPES y PYMES. Disponible en: [https://prezi.com/cffr7jyeiw\\_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/](https://prezi.com/cffr7jyeiw_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/)
- Coronel, B. (2017)** Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa Ferreteros J.J E.I.R.L. - Chimbote, 2017. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12721>
- Cotrino, G. (2018)** Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería e Inversiones Moreno E.I.R.L. - Casma, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10537>
- Deloitte, T. (2015).** Global Power of Retailing. Extraído el 11 Mayo, 2017 del sitio Web de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/comportamiento-del-a-consumidor-ferreteria-tradicionala/comportamiento-del-a-consumidor-ferreteria-tradicionala.pdf>
- De Prado, E. (2018).** Control interno y auditoría. Disponible en: <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- Frias, I. (2016).** La importancia del control interno en la empresa. Disponible en: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- García, M. (2018)** Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13882>

- Giménez, B. (2014).** La importancia del control interno en la empresa.  
Recuperado de: <http://www.audaliaesnexia.com/blog/2014/08/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/#>
- González, M. (2014, marzo 11).** Importancia del control interno en las pymes.  
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Jara, M. (2019)** Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería & Multiservicio San Rafael S.A.C. de Casma, 2016. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11216>
- López, J. (2019).** Importancia Del Control Interno y Su Incidencia Gestión Mypes. Disponible en: [https://kupdf.net/download/importancia-del-control-interno-y-su-incidencia-gestion-mypes\\_5c8c910be2b6f52e2b9115d8\\_pdf](https://kupdf.net/download/importancia-del-control-interno-y-su-incidencia-gestion-mypes_5c8c910be2b6f52e2b9115d8_pdf)
- Luna, F. (2018)** Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería Jaimito - Chimbote, 2015. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7823>
- Moreno, A. (2014).** Clasificación del control interno. Disponible en: <http://www.tuguiacountable.org/app/article.aspx?id=458>
- Moreno, E. (2015).** Auditoria. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316831&ppg=3>
- Moreno, M. (2015).** El control interno como herramienta de gestión corporativa.  
Disponible en:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7823/ENSA YO%20FINAL%20MARTHA%20LILIANA%20MORENO%20VEL ASQUEZ.pdf;jsessionid=19F393CD6C61420F3750C924501E4360?sequence=1>

**Nicuesa, M. (2016).** Cuatro tipos de empresa según tamaño. Disponible en:

<https://empresariados.com/cuatro-tipos-de-empresa-segun-su-tamano/>

**Ortiz, B. (2014).** Concepto, Clasificación y Funciones de la Empresa.

Disponible en: <https://es.slideshare.net/oconnerMW3/la-empresa-clasificacion-y-funciones>

**Osorio, R. (2019)** Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Santa María S.A.C. - Huarmey, 2018. Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14551>

**Palacios, A. (2018).** Perú: situación de las micro y pequeñas empresas.

Disponible en: <https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>

**Raffino, M. (2018).** Concepto de empresa. Disponible en:

<https://concepto.de/empresa/>

**Reyes, M. (2014).** Control interno. Disponible en:

[https://prezi.com/sfjenw\\_k1kxw/control-interno/](https://prezi.com/sfjenw_k1kxw/control-interno/)

**Rojas, L. (2014).** Sectores Productivos del Perú. Disponible en:

<https://es.calameo.com/books/0035055038903db07f166>

**Romero, J. (2014).** Control interno según COSO. Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>

- Romero, J. (2014).** Diseño, implementación y fortalecimientos del sistema de control interno. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/diseño-implementación-fortalecimiento-sistema-control-interno/>
- Santa Cruz, W. (2019)** Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Negociaciones y Ferretería Tony E.I.R.L. - Chimbote, 2016. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10269>
- Seco, E. (2018).** ¿Hipótesis en investigación cualitativa? Disponible en: <http://sociologianecesaria.blogspot.com/2018/02/hipotesis-investigación-cualitativa.html>
- Serracanta, M. (2014).** Los sectores de producción y sus características. Disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-producción-y-sus-características/>
- SUNAT (2018).** Micro y Pequeña empresa-MYPE. Disponible en: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequeña-empresa-mype>
- Uladech (2016).** *Principios que rigen la actividad investigadora.* Código de la Ética para la Investigación, Versión (001), 3-4.
- Valerio, P. (2017)** Caracterización del control interno en las empresas privadas del Perú: Caso de la Empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de santa, 2015. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14849>
- Vásquez Pacheco, F. (2019).** Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Uladech-Católica.

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de consistencia

<b>Título del informe</b>	<b>Enunciado del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis</b>
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Distribuidora Ferretería rosario S.A.C. - Huancayo, 2018.	Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018.</li> <li>2. Describir las características del control interno de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Distribuidora Ferretería Rosario S.A.C.” de Huancayo, 2018.</li> </ol>	No Aplicó.

## **Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas**

**Luna (2018):**

**Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería Jaimito - Chimbote, 2015.**

En el componente del ambiente de control, el control interno de la micro empresa Ferretería Jaimito, se caracteriza por una estructura organizacional definida, misión, visión, metas y objetivos de la entidad, así mismo se cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos y salidas de mercadería y se efectúan, no tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos, ni políticas; así mismo no tiene código de ética, no se evalúan ni se cuenta con personal debidamente capacitado. En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la micro empresa Ferretería Jaimito se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto, no se están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos. Con respecto al componente de actividades de control de la micro empresa Ferretería Jaimito se caracteriza porque se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas de acuerdo a lo establecido en norma vigente, sin embargo, la dirección no ha determinado que actividades requieren aprobación sobre la base de los riesgos ya que no se encuentran identificados, no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.

**Anexo 03: Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE GENERAL DE LA  
EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la entidad.

Para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C. - HUANCAYO, 2018.**

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

PREGUNTAS	SI	NO
La <b>EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERÍA ROSARIO S.A.C.</b> , cuenta con un sistema de control interno implementado.		X
<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1.1. ¿Cree Ud. que el control interno ayuda a evaluar el grado de eficiencia en la empresa?	X	
1.2. ¿Cuenta con un manual de organización y funciones dentro de su empresa?		X
1.3. ¿La empresa tiene un código de ética aprobado por la Dirección?		X
1.4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada		X

dentro de la empresa para el logro de objetivos?		
1.5. ¿La empresa realiza en forma permanente charlas de motivación e integración?		X
1.6. ¿El personal conoce con exactitud sus responsabilidades?		X
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
2.1. ¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo?		X
2.2. ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?		X
2.3. ¿Se ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos identificados?		X
2.4. ¿La empresa dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados?		X
2.5. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		X
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
3.1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X
3.2. Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?		X
3.3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?		X
3.4. ¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?		X
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
4.1. ¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	X	

<p>4.2. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?</p> <p>4.3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?</p> <p>4.4. ¿Existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participen de una operación determinada?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>		
<p>5.1. ¿Se realiza una supervisión continua sobre las actividades de la empresa?</p> <p>5.2. ¿Se están cumpliendo con las metas programadas?</p> <p>5.3. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?</p> <p>5.4. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?</p> <p>5.5. ¿Se tiene el conocimiento directo de quejas significativas de clientes o proveedores?</p>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>