

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 “BAUER
LUBRICENTROS S.A.C.” - CHIMBOTE, 2017

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

AUTORA:

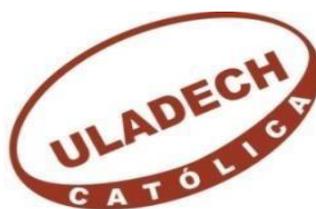
BACH. ELDA JEMINSA ESQUIVEL VASQUEZ

ASESOR:

MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CHIMBOTE – PERÚ

2018



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 “BAUER
LUBRICENTROS S.A.C.” - CHIMBOTE, 2017

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

AUTORA:

BACH. ELDA JEMINSA ESQUIVEL VASQUEZ

ASESOR:

MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DR. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA
PRESIDENTE**

**MGTR. CPCC JUAN MARCO BAILA GEMIN
MIEMBRO**

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

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría que me da para hacer realidad el sueño anhelado y cumplir con uno de mis objetivos propuestos en mi carrera profesional.

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHMBOTE por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi profesor de Investigación de Tesis, Dr. Julio Javier Montano por su visión crítica de muchos aspectos en mi trabajo de investigación, asimismo a mis amigos de la niñez y de la universidad que siempre estuvieron conmigo en los momentos más críticos de mi vida académica, ayudándome con sus consejos y aliento para seguir adelante

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Lucila y Juan por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. De igual manera a mis abuelitos Alberto y Emperatriz que siempre estuvieron conmigo y poner esa confianza; a mi querida tía Esteria que siempre me animó a terminar mi carrera y al resto de mi familia les agradezco infinitamente por todo el apoyo brindado a mi persona, no quiero terminar sin antes agradecer a la persona que me apoyo y ayudó a terminar este trabajo a Marcio.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Bauer Lubricentos S.A.C.” - Chimbote, 2017. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y los instrumentos fueron fichas bibliográficas y el cuestionario; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, se encontró lo siguiente: el control interno es una herramienta de gestión la cual proporciona seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos institucionales y permite el uso eficiente, eficaz de los recursos. Al mismo tiempo; evita los riesgos, previniendo y detectando malos manejos, fraudes y robos, mejorando la productividad, rentabilidad y competitividad de todas las operaciones. Respecto a los resultados del caso, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones, no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, carece del manual de organización y funciones, tampoco cuenta con un plan estratégico y plan operativo, no ha difundido políticas para la administración de los riesgos, sus riesgos y su impacto no son registrados por escrito. Por otro lado sí realiza supervisiones continuas para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones, del mismo modo supervisa las actividades de mejora frente a las deficiencias encontradas.

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

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Determine and describe the characteristics of the internal control of companies in the Peruvian commerce sector and the company "Bauer Lubricentros SAC" - Chimbote, 2017. The research was descriptive - bibliographic - documentary and In this case, the bibliographic review technique was used for the collection of information and the instrument was bibliographic records and the questionnaire; The following results were obtained: Regarding the literature review, the following was found: internal control is a management tool which provides reasonable assurance regarding the achievement of its institutional objectives and allows the efficient and effective use of resources. At the same time; avoids risks, preventing and detecting bad management, fraud and theft, improving productivity, profitability and competitiveness of all operations. Regarding the results of the case, it has been possible to show that the company does not have an internal control system, which generates deficiencies in the management of the company which prevents reasonable security of its operations, does not have adequate procedures for compliance of its objectives, it lacks the manual of organization and functions, it does not have a strategic plan and operational plan, it has not disseminated policies for the administration of risks, its risks and its impact are not recorded in writing. On the other hand, it does continuous supervision to verify if the personnel adequately fulfill their functions, in the same way supervises the improvement activities in front of the deficiencies found.

Keywords: Internal control, micro and small companies and commerce sector

CONTENIDO

CARATULA	
CONTRACARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	x
I. INTRODUCCION.....	11
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales.....	17
2.1.3. Regionales.....	22
2.1.4. Locales.....	25
2.2 Bases Teóricas.....	29
2.2.1. Bases Teóricas del Control Interno.....	29
2.2.1.1. Objetivos.....	30
2.2.1.2 Características.....	32
2.2.1.3. Importancia.....	33
2.2.1.4. Clasificación del Control Interno.....	34
2.2.1.5. Componentes.....	36
2.2.1.6. Normas del Control Interno.....	40
2.2.2. Bases Teóricas de las Mypes.....	49

2.3 Marco Conceptual.....	50
III. METODOLOGÍA.....	52
3.1 Diseño de la investigación	52
3.2 Población y muestra	52
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	53
3.4 Técnicas e instrumentos.....	53
3.5 Plan de Análisis.....	53
3.6 Matriz de consistencia.....	54
3.7 Principios Éticos.....	54
IV. RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	52
4.1 Resultados	52
4.1.1. Resultado respecto al objetivo específico 01	52
4.1.2. Resultado respecto al objetivo específico 02.....	56
4.1.3. Resultado respecto al objetivo específico 03.....	69
4.2 Análisis de los resultados	62
4.2.1. Análisis respecto al objetivo específico 01.....	62
4.2.2. Análisis respecto al objetivo específico 02.....	64
4.2.3. Análisis respecto al objetivo específico 03.....	66
V. CONCLUSIONES.....	69
5.1. Conclusiones respecto al objetivo específico 01.....	69
5.2. Conclusiones respecto al objetivo específico 02.....	71
5.3. Conclusiones respecto al objetivo específico 03.....	71
5.4. Conclusión general.....	72
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	73
6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
6.2 ANEXOS.....	79

6.2.1. Matriz de Consistencia.....	79
6.2.2. Fichas Bibliográficas.....	80
6.2.3. Cuestionario.....	82

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1.....	53
02	Objetivo específico 2.....	57
03	Objetico específico 3.....	60

I. INTRODUCCIÓN

En la edad media surgieron los libros de contabilidad para supervisar las operaciones de los negocios, más adelante en Venecia el autor Lucas de Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble. Es en la revolución industrial cuando aparece la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por maquinas manejadas por varias personas. Por tanto el origen del Control Interno, surge con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines de siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. **Gonzales (2014)**

Ahora bien para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. **Servin (2018).**

A lo largo del país, la contribución de las pymes al impulso del comercio local y regional multiplica sus beneficios, al explotar los recursos propios de cada entidad y traducirlos en ganancias. Sin embargo, este sector no reinvierte sus

utilidades para la mejora de equipo o técnicas de producción y por su naturaleza carecen de personal especializado y capacitado, por lo que no ofrecen sueldos competitivos y en la mayoría de los casos los controles internos son mínimos o inexistentes además de que carecen de una organización estructural. Esto se debe a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. **Milner (2015)**

Actualmente, en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía.

Marcelo & Vila (2016)

El tamaño de la empresa no es un factor que defina la importancia del sistema de control ya que en entidades donde existe un solo dueño el cual 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 la empresa. Un adecuado control a cada tipo de entidad nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

Gonzales (2014)

Aun cuando se conoce que el control interno es de suma importancia en las empresas sin importar el giro o tamaño de estas, no se les da la debida importancia en las micro empresas debido a que estas son propiamente familiares y no consideran que tenga que llevar a cabo como tal. El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

La implementación de un Sistema de Control Interno es indispensable para una eficiente gestión de todas las operaciones que se desarrollan dentro de la empresa, especialmente cuando son familiares, donde laboran sin ninguna revisión y verificación, lo cual se espera solamente una seguridad razonable más no absoluta de los hechos, como es el caso de varias Micro Empresas en el Distrito de Chimbote.

La empresa objeto de estudio con Razón Social: “BAUER LUBRICENTOS S.A.C.” con RUC: 20569290610 inicio sus actividades el 01 de julio del 2014, dedicando a la actividad de la compra y venta de lubricantes; así como la venta de partes, piezas y repuestos automotrices; el Señor Bauer Valera Saúl José con DNI 17946025 es el gerente general de dicha empresa; La Misión: Ser una empresa dedicada a la comercialización de partes repuestos y piezas de vehículos, con niveles competitivos en seguridad, calidad y oportuna capacidad de respuesta. Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra gente, el progreso de la comunidad y el entusiasmo de nuestros proveedores, clientes y accionistas. Visión: Comercializar las mejores piezas, partes y repuestos de vehículos del país.

Por lo anteriormente expresado, 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: caso empresa “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” - Chimbote, 2017?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General: **Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” – Chimbote, 2017.** Y para poder cumplir con el objetivo general, se ha planteado los siguientes Objetivos Específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017
2. Describir las características del control interno de la empresa “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” – Chimbote, 2017
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 “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” – Chimbote, 2017

Finalmente el trabajo de investigación busca identificar, describir y hacer una comparación de las características del sistema de control interno de las MYPES del sector comercio del Perú y de la empresa “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” - Chimbote 2017, para determinar la relación existente y la universalización de dichas características en las micro y pequeñas empresas, la cual aportará a un adecuado control. Asimismo servirá de base de estudio a los estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad, permitiendo ser un modelo de consulta en casos similares que se presenten en el futuro. Finalmente la investigación se justifica por que mediante este trabajo me permitirá titularme como Contador Público.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales, todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú, relacionados con nuestra variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Alvarado & Tuquiñahui (2011). En su trabajo de investigación denominado: **“Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro instalaciones en la ciudad de Cuenca” 2011,** realizado en la ciudad de Cuenca - Ecuador, cuyo objetivo general fue fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que establecemos parámetros para mejorar el sistema de gestión administrativo basado en metodologías que presentaran resultados óptimos para la empresa, y cumplimiento de normas y políticas internas y leyes implantadas por las entidades regulatorias del estado, determino el siguiente resultado que aplicar el modelo COSO como herramienta para desarrollar un sistema de control interno o para evaluar el control de Electro instalaciones, permitió realizar un análisis de los riesgos de está, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito. La responsabilidad de la autoridad máxima es

fortalecer el control interno con evaluaciones periódicas que detecten a tiempo las dificultades que afecten al logro de objetivos. Asimismo llego a la siguiente conclusión que el control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan a una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad, confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, que promueve la eficiencia en las operaciones

Coronado (2012). En su tesis denominada: **Guía y aplicación adecuada del control interno para las Micro y pequeñas empresas comerciales. Presentado en la universidad veracruzana – México 2012.** Cuyo objetivo general fue: Desarrollar una aplicación adecuada del control interno para las Mypes comerciales permitiendo mejorar la gestión operativa de la empresa. El diseño de la investigación fue bibliográfico-descriptivo-documental, el instrumento utilizado fue fichas bibliográficas. La técnica fue la revisión bibliográfica. Los resultados obtenidos fueron que mientras se establezca un control interno en las Micro y pequeñas empresas comerciales, y se respete cada uno de sus puntos, se vislumbraran progresos en dichas empresas. El control interno va de la mano con los objetivos de las empresas que al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesitara un

patrón u objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa, fijándose así los objetivos empresariales que son: económicos, sociales y técnicos, esta relación de objetivos entre control interno y empresa, muestra una clara oportunidad de trabajo, ya que muchas micro y pequeñas empresas comerciales existentes tan solo en la región, requieren asesoría sobre este tema, incluyendo elaboración de manuales e implementación de las recomendaciones hechas en este trabajo.

2.1.2. Nacionales

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

Eusebio (2016). En su tesis titulada: **Caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso de la empresa Eusebio e Hijos SAC – Trujillo 2015.** Presentada en la universidad católica los Ángeles de Chimbote – Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC – Trujillo 2015. El diseño de la investigación fue descriptivo bibliográfico, documental y de caso. Llego a los siguientes resultados: respecto al ambiente de control la empresa cuenta con un sistema de control interno, además ha difundido a su personal a

cerca de su visión, misión, sus metas y objetivos; en lo que se refiere a la evaluación de riesgos la empresa no evalúa los riesgos a que está expuesto. Asimismo referente a las actividades de control la empresa ha definido a los responsables, en los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, debido a que cuentan con manuales de procedimientos; respecto al componente información y comunicación, la empresa cuenta con políticas y procedimientos que garanticen la adecuada comunicación para la ejecución de sus actividades y obligaciones; en tanto al componente supervisión y monitoreo, la empresa no supervisa de forma permanente a su personal. Concluye el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas del Perú, porque tiene como objetivo proteger los recursos de la organización, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones y así poder tener confiabilidad en la información contable y administrativa.

Flores (2016). En su trabajo de investigación: **“Caracterización del Control Interno administrativo de las empresas comerciales –rubro repuestos automotrices en el Perú caso: Moto Repuestos Bajaj SA – Piura, 2015.”** cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del Control interno administrativo de las empresas comerciales –rubro repuestos automotrices en el Perú y de Moto Repuestos Bajaj SA –Piura, 2015. La investigación fue descriptivo – bibliográfico –

documental y de caso, el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: No cuenta con oficina de control interno que garantice la marcha de la empresa de una forma eficaz; Existe confianza en los reportes por tanto la información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones; No cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, tampoco tiene un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos, por tanto no hay alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa; No cuenta con un Manual de políticas y procedimientos actualizados, se guía de procedimientos administrativos de control para la supervisión de sus actividades comerciales; realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo, asimismo se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema. Concluye diciendo, el control se justifica solamente si las desviaciones experimentadas con respecto a los planes, se corrigen a través de la retroalimentación y la dirección apropiada, asimismo este apoya a los empresarios o la gerencia, a tener una garantía razonable para que las diversas áreas cumplan con sus obligaciones. Al mismo tiempo sirve para obtener información de forma veraz, confiable y segura permitiendo formar un buen ambiente de trabajo organizado y competente;

Sobre todo contar con trabajadores motivados que se sientan comprometidos con la organización, brindando un servicio de calidad a los clientes.

Rodríguez (2016). En su trabajo de investigación: **Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa E&E Agallpampa, 2016.** Tuvo por objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016. La investigación fue descriptivo – bibliográfico – documental y de caso, el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a la siguiente conclusión: No se lleva un control porque no tiene la idea de cómo llevarlo; no cuenta con MOF; no se realiza un registro de las mercaderías, no lleva registros de compras y ventas; no tiene la capacidad para administrar su negocio y crecer en el futuro. Concluye que elaborar un manual de organización y funciones para la organización y control de la empresa conjuntamente con las estrategias de gestión ayudara para la toma de decisiones y poder obtener resultados óptimos para el futuro empresarial; así como es importante que siempre se haga las supervisiones y registros de compra y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la finalidad de llevar un control interno detallado de los

bienes y actividades que realiza la empresa.

Rojas (2017). En su tesis titulado: **Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa “Atletas”-Tarapoto, 2016;** Tuvo por objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Atletas”- Tarapoto, 2016. La investigación fue de diseño no experimental –bibliográfica-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la empresa del caso. Llegó a los siguientes resultados: Un sistema de control ayuda al logro de los objetivos y metas, permite evaluar el grado de eficacia, eficiencia y productividad, ayuda a la gerencia que los trabajadores cumplan cabalmente con sus funciones mejorando el clima laboral; La evaluación de riesgos permite identificar a tiempo las deficiencias, solucionarlos y enfrentar estos posibles riesgos, lo cual ayudará a la gerencia a la mejor toma de decisiones; Las actividades de control interno ayudan a minimizar errores y evitar que estos se vuelvan a cometer a futuro; La información financiera en forma rápida y confiable ayuda a que la información llegue a los trabajadores de la empresa, y puedan realizar a cabalidad sus funciones; No se realiza supervisiones periódicas. Finalmente concluye que el Control Interno es un instrumento de gestión de

suma importancia para toda organización sea cual fuera su tamaño, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, pues ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, porque también permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones, siendo entonces una herramienta fundamental y determinante para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa (MYPE).

2.1.3. Regionales

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

Verrando (2014). En su investigación denominado: **Caracterización del Control Interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014.** Tuvo por objetivo general: La Caracterización del Control Interno del Restaurant Pollos a la

Brasa La Cabaña en la ciudad de Sullana 2014; esta es una investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas. Los resultados encontrados fueron: los encuestados manifestaron que no existe un manual de funciones para cada empleado. Por otro lado la mayoría de los encuestados están satisfechos de sus horarios que son rotativos y de 8 horas cada uno. Respecto a la Recepción y comprobación de productos, los empleados manifestaron que a veces cualquiera de los empleados verificaban y recepción los productos; la mayoría afirma que no existe un empleado idóneo que vele por la recepción y comprobación de los productos. Consecuente la mayoría de los encuestados menciona que no se realiza verificación de existencias. Concluye que es necesario tener conocimiento de cuán importante es un control adecuado para poder tener un buen manejo empresarial y sin tener ninguna pérdida siempre obteniendo beneficios a favor de la empresa. Por otro lado un seguimiento de las entradas y salidas de los productos, asegurara un mejor manejo de los recursos permitiendo un orden dentro de la empresa.

Giribaldi (2017) en su tesis titulado **“Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016”** el objetivo general fue Determinar y describir las características del

control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Comercial Celeste Maldonado S.R.L.- Casma 2016, La investigación fue de diseño no experimental –bibliográfica-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la empresa del caso, encontrándose los siguientes resultados: No cuenta con un manual de organizaciones y funciones que le permite al personal conocer sus funciones; Se lleva a cabo evaluaciones; No supervisa esporádicamente las responsabilidades y obligaciones que se realiza dentro de la entidad los procesos, actividades y tareas; Se realiza capacitaciones constantes al personal manteniéndolos actualizados; No realiza supervisiones que ayuden a monitorear que los componentes del control interno estén trabajando correctamente: Concluye diciendo que se llevar una revisión y monitoreo continuo permite mejorar el desarrollo de las actividades verificando la correcta aplicación en la administración del personal pues la estructura orgánica y los procesos de información si bien es cierto sufren deficiencias, éstas mantienen a salvo los objetivos de la empresa mediante la aplicación de un buen ambiente de control, una accesible y rápida información y comunicación con una ardua identificación de riesgos que le puedan suscitar a la empresa en contra de sus intereses tanto sociales como económicos.

2.1.4. Locales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizados dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa relacionados con nuestra variable y unidades de estudio. En nuestra provincia son pocas las investigaciones realizadas:

Beltrán (2016). En su trabajo de investigación: **Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015.** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “servicios importados de Repuestos Industriales S.A.C” de Nuevo Chimbote. La investigación fue de tipo cualitativo y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso; fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: No cuenta con personal capacitado, ni tampoco los capacita; No tiene definido sus objetivos; No se identifican lo riesgos; Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas; No facilita la información oportuna, actual y accesible; No se registran y comunican con prontitud a los responsable. Concluye que cumplir con cada uno de los componentes de control interno ayudara a

lograr una mejor gestión financiera y administrativa; ciertamente este es un instrumento importante para la gerencia proporcionando un grado de eficacia, efectividad y producción en los negocios, con un uso apropiado de los recursos e inversiones; Si bien es cierto el contar con sistema de control requiere de un manual de organizaciones y funciones (MOF) para un trabajo eficiente en sus actividades ya que es un instrumento practico para prevenir perdidas por negligencias en las diferentes áreas de la organización; sin embargo son ejecutadas inapropiadamente.

Marín (2016). En su trabajo de investigación “**Caracterización del Control Interno de las Empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015**”; cuyo objetivo es: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín EIRL de Chimbote, 2015. El diseño de investigación fue descriptiva bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Los resultados fueron lo siguiente: Cuenta con un organigrama, manual de organización y funciones; La organización valora sus riesgos reconociendo sus debilidades y fortalezas; No ha establecido políticas y procedimientos; No realiza revisiones para verificar el desempeño del personal; Realiza información pertinente; Se difunden manuales de organización y funciones; No

comunica las deficiencias y problemas detectados; No realiza supervisión continua. Por otro lado el control interno es un instrumento que permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las empresas, realizando mejoras en los procesos de trabajo, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas, reduciendo riesgos, lo cual permitirá el cumplimiento de las metas institucionales. En resumen, el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir errores.

Cortez (2017). En su tesis de investigación: **Caracterización del Control Interno en las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Aga Solutions S.A.C. de Chimbote, 2015.** Tuvo por objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería Santa S.A.C. de Chimbote, 2015 La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario. Los resultados fueron lo siguiente: No cuenta con un código de ética; No cuenta con un manual de organización y funciones; Ha identificado sus riesgos internos y externos; No ha diseño procedimientos; No cuenta con procedimientos que establecen actividades; no existe una comunicación dentro de las áreas; Concluye el sistema de control es un instrumento que copera

a la mejora de la gestión; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información confiable, fidedigna y oportuna para la toma de decisiones. Además; permite optimizar el uso de los recursos económicos y financieros la empresa, y permite el cumplimiento de sus objetivos, mejorando la rentabilidad de la empresa. El control de interno de cualquier empresa, independientemente de su naturaleza, deberá definir cada uno de los procedimientos que llevará a cabo para el logro de sus objetivos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Bases Teóricas del Control Interno

Estupiñan (2015). De acuerdo con el Informe COSO el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

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

La Contraloría General de la República (2014). 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 tiene la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir, como también tener dominio o autoridad sobre alguna cosa y limitar o verificar.

Mantilla (2005). Es un proceso administrativo de evaluación y corrección de desviaciones, este proceso permite que las actividades de una organización queden ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan de ajusta a las actividades de la organización.

La importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En

consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas. **Chacón (2002).**

2.2.1.1. Objetivos

Los objetivos que persigue el control interno se resumen de la forma siguiente:

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

2.2.1.2. Características

El control interno tiene las siguientes características:

- ✓ 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. Por tanto es necesario tener implantado un control interno en la empresa o negocio para poder crecer y permanecer en el mercado

2.2.1.3. Importancia

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

2.2.1.4. Clasificación del Control Interno

a. Control Interno Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa

y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo control tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

b. Control Interno Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a salvaguardar los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. De tal modo que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable, así como recoger, procesar y difundir adecuadamente

la información contable, con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa. Sin una información contable veraz ninguna decisión económica racional puede ser tomada sobre bases seguras, ni tampoco podrá saberse si la política económica empresarial se está ejecutando correctamente. El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- ✓ Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- ✓ Se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de aplicable a dichos estados y mantener la contabilidad de los activos.
- ✓ El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad

generalmente aceptados o con cualquier otro criterio.

2.2.1.5. Componentes

Estupiñan (2015). El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja la entidad, y están integradas a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

a. Ambiente de Control

El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos,

que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

b. Evaluación de Riesgos

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

c. Actividades de Control

Las actividades de control gerencial consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

d. Información y Comunicación

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada

funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

e. Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones

periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

2.2.1.6. Normas del Control Interno

a. Normas para el Ambiente de Control

➤ Filosofía de la Dirección

Determina un entorno de credibilidad positiva y de soporte al control interno, a través de una postura receptiva hacia el logro y avances para una transparencia en la toma de decisiones con una conducta orientada hacia los valores y la ética.

➤ Formación ética

El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

➤ Administración estratégica

Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

➤ Administración de los recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

➤ Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.

b. Normas para Evaluación de Riesgos

✓ Planeamiento en la gestión de riesgos

Es el procedimiento de explicar y autorizar una táctica clara, ordenada e interactiva para reconocer y evaluar los riesgos que puedan compactar en una organización evitando el logro de las metas. Se deben fomentar programas, normas de respuesta y supervisión de cambios, así como un proyecto para la obtención de los medios necesarios para fijar tareas en respuesta a riesgos.

✓ Reconocimiento de los riesgos

En el reconocimiento de los riesgos se tipifican todos

los riesgos que pueden dañar los logros de las metas de la organización debido a elementos externos o internos. Los elementos externos incluyen elementos económicos, ambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos evidencian lo vincula con la gerencia e incluyen la infraestructura, el personal, procesos y ciencia.

✓ Peritaje de los riesgos

El peritaje o valoración del riesgo le posibilita a la empresa considerar cómo los riesgos potenciales pueden dañar el éxito de sus metas. Empieza con un análisis minucioso de los asuntos precisos sobre riesgos que se hayan resuelto evaluar. La intención es conseguir la conveniente información acerca de las situaciones de riesgo para valorar su posibilidad de acontecimiento, tiempo, respuesta y efectos.

✓ Solución al riesgo

La gerencia reconoce las alternativas de solución al riesgo estimando la probabilidad y el impacto en relación con la flexibilidad al riesgo y su relación costo- beneficio. La estimación del uso del riesgo y la selección e implementación de una solución son parte integral del manejo de los riesgos.

c. Normas de las Actividades de Control

✓ Métodos de autorización y aceptación

La obligación de cada proceso, acción o tarea organizacional debe ser notoriamente definida, específicamente designada y debidamente informada al administrativo correspondiente. La realización de las técnicas, tareas, o trabajos deben contar con el permiso y aceptación de los administrativos con la jerarquía de autoridad correspondiente.

✓ Separación de funciones

La separación de funciones en los cargos o grupos de labor debe cooperar a aminorar los riesgos de equivocación o estafa en las actividades o tareas. Es decir, un solo oficio o grupo de trabajo no debe poseer el control de todas las etapas clave en un desarrollo, función u ocupación.

✓ Valoración costo-beneficio.

El plan e implementación de cualquier tarea o técnica de control debe ser antecedido por una evaluación de costo-beneficio considerando como principio la viabilidad y el beneficio del éxito de los metas, entre otros.

✓ Controles sobre el acceso a los recursos o registros

El acceso a los recursos o registros debe limitarse al empleado capacitado que sea responsable por el manejo

o custodia de los mismos, percibiéndose a través del apunte en recibos, inventarios o cualquier otro escrito o modo que posibilite llevar un control efectivo sobre los recursos o registros.

✓ Revisión y concordia

Los procedimientos, tareas o trabajos significativos deben ser examinados antes y después de ejecutarse, así como también deben ser finalmente archivados y catalogados para su comprobación posterior.

✓ Valoración de desempeño

Se debe practicar una evaluación constante de la gestión tomando como principio usual los programas organizacionales y las leyes reglamentarias vigentes, para eludir y subsana cualquier deficiencia ocasional o anomalía que dañe los principios de eficacia, eficiencia, economía y legalidad ajustables.

✓ Rendición de cuentas

La empresa, los encargados, funcionarios y empleados públicos son responsables de rendir cuentas por el manejo de los recursos y bienes del Gobierno, la ejecución misional y de las metas institucionales, así como el éxito de los resultados deseados, para cuyo efecto el procedimiento de control interno fundado deberá brindar la comunicación y el apoyo adecuado.

d. Normas de Información y Comunicación

✓ Funciones y características de la información

La información es producto de las tareas operativas, financieras y de control originado del interior o exterior de la empresa. Debe difundir una situación actual en un determinado tiempo reuniendo las características de seguridad, utilidad y oportunidad con el propósito que el beneficiario tenga elementos vitales en la realización de sus labores operativas o de gestión.

✓ Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

✓ Calidad y capacidad de la información

El directivo o administrativo delegado tendrá que comprobar la veracidad, capacidad, calidad, relevancia y oportunidad de la información que se difunda y comunique. Para lo cual se debe diseñar, evaluar y ejecutar métodos imprescindibles que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

✓ Comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios.

✓ Comunicación externa

La comunicación externa del ente debe encaminarse a asegurar que el movimiento de mensajes e intercambio de información con los usuarios, cliente y ciudadanía en general, se lleve a cabo de forma correcta y segura originando seguridad y una figura positiva a la empresa.

✓ Canales de comunicación

Las redes de comunicación son vías diseñadas de acorde con las carencias de la empresa y que se considera un mecanismo de repartición formal, informal y multidireccional para la expansión de la información. Las redes de comunicación deben dejar firme y seguro que la información llegué a cada receptor, en la cantidad, calidad y oportunidad solicitadas por la gerencia para la realización del procedimiento, de actividades y de tareas.

e. Normas de Supervisión

✓ Prevención y monitoreo

El seguimiento de los procedimientos y operaciones de la empresa debe permitir saber oportunamente si éstos se ejecutan de modo apropiado para para el éxito de sus metas y si en el ejercicio de las funciones delegadas se siguen las actividades de prevención, cumplimiento y rectificación pertinentes para asegurar la idoneidad y calidad de los mismos.

✓ Monitoreo oportuno del control interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procedimientos y actividades de la empresa, debe ser objeto de seguimiento oportuno con la finalidad de determinar su vigencia, propiedad y calidad, así como para ejecutar los cambios que sean necesarios para conservar su eficacia. El monitoreo se ejecuta por medio del seguimiento constante o evaluaciones puntuales.

✓ Informe de deficiencias

Las debilidades y falencias encontradas como producto del proceso de monitoreo deben ser informadas y puestas al alcance de los encargados con la finalidad de decidir las actividades necesarias para su modificación.

✓ Implantación y seguimiento de disposiciones correctivas

Cuando se localice o reporte los errores o falencias que constituyan oportunidades de mejora, la empresa deberá adoptar las disposiciones que resulten más apropiadas para los objetivos y recursos institucionales, ejecutándose el seguimiento adecuado a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones resultado del análisis de las actividades de control.

2.2.2. Bases Teóricas de las Mypes

Correa (2015). La Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Ley N° 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo económico productivo y crecimiento empresarial.

El 02 de Julio 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 30056, la misma que incorpora importantes modificaciones a diversas leyes en el ámbito tributario, laboral y otras disposiciones legales de carácter general.

El título II de la Norma en mención modifica la denominación original de la Ley MYPE de la norma por el Texto Único Ordenado de la Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

Las principales modificaciones a la LEY MYPE son:

- Micro Empresa: Ventas Anuales hasta un máximo de 150 UIT (577,500 nuevos soles)
- Pequeña Empresa de 150 UIT (577,500 Nuevos soles) hasta 1,700 UIT (6millones 545 mil soles)
- Mediana Empresa de 1,700 UIT (6 millones 545 mil soles) hasta 2,300 UIT (8millones 855 mil soles)
- La norma permite que las microempresas, trabajadores y conductores puedan acordar por escrito, durante dicha prórroga, su acogimiento al régimen laboral regulado por el Decreto Legislativo 1086- Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente, LEY MYPE
- El Registro de Micros y Pequeñas Empresas (REMYPE), administrado por el Ministerio de Trabajo, a partir de la reglamentación de la Nueva Norma será Administrado por la SUNAT
- La nueva norma modifica la Ley del Impuesto a la Renta, estableciendo que los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales no superen las 150 UIT, deberían

llevar como mínimo un Registro de Ventas, un Registro de Compras y Libro Diario Formato simplificado.

- La nueva norma crea el Nuevo Régimen Único Simplificado el mismo que comprenderá a las EIRL, antes sólo era de aplicación a las personas naturales, no a las jurídicas. **Congreso de la Republica(2013)**

2.3. Marco Conceptual

➤ Definiciones de control

Gonzales (2012). El control interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informas y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos; obtener la exactitud y confiabilidad de la Contabilidad y de otros datos e informes operativos; promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la empresa y comunicar las políticas administrativas y estimular como medir el cumplimiento de la misma.

Meléndez (2016). El control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

➤ **Definición de Empresa**

Riquelme (2017). Una empresa se puede definir como actividad realizada y promovida por capital humano, maquinaria y recursos que tienen un objetivo común, siendo este, por lo general, económico. Las empresas suelen ofrecer un bien o servicio como forma de obtener ganancias, y para la consecución de los objetivos se realizan inversiones económicas.

Tellez (2015). La empresa 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.

Pérez (2008). Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

➤ **Definición de Caracterización**

Sánchez (2010). Desde una perspectiva investigativa la caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso. La caracterización es una descripción u ordenamiento conceptual.

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

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

3.2.2. Muestra

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

3.3. Definición y operacionalización de las variables

No aplica

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnica

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

3.4.2. Instrumento

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

3.5. Plan de Análisis

Para realizar el objetivo específico 1, se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes; los mismos que como resultados serán presentados en su respectivo cuadro.

Para conseguir el objetivo específico 2, se utilizó un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con los antecedentes y las bases teóricas el cual será aplicado en la empresa Bauer Lubricentros S.A.C. de Chimbote.

Para cumplir con el objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2; procurando que dicha comparación sea sobre elementos comunes de los resultados del objetivo específico 1 y objetivo específico 2.

3.6. Matriz de consistencia

Ver Anexo N° 1

3.7. Principios Éticos

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

IV. RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados:

4.1.1. Resultado respecto al objetivo específico N° 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017

CUADRO N° 01

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, 2017

AUTORES	RESULTADOS
Eusebio (2016)	Sostiene; el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas del Perú, porque tiene como objetivo proteger los recursos de la organización, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones y así poder tener confiabilidad en la información contable y administrativa.
Flores (2016)	Afirma; el control se justifica solamente si las desviaciones experimentadas con respecto a los planes, se corrigen a través de la retroalimentación y la dirección apropiada, asimismo un buen Control Interno ayuda a los dueños o la gerencia, a tener una seguridad razonable de que los diferentes departamentos cumplan sus funciones. Así mismo ayuda a obtener información de forma rápida y confiable, y a la vez formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal, como de la empresa.
Rodríguez (2016)	Afirma; que elaborar un manual de organización y funciones así como formar y establecer normas, estrategias de gestión ayudara para la toma de decisiones y poder obtener resultados óptimos para el futuro empresarial; así como es importante que siempre se haga las supervisiones y registros de compra y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la finalidad

de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que realiza la empresa.

Rojas (2017) Determina; el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para toda organización sea cual fuera su tamaño, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, pues ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, porque también permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones, siendo entonces una herramienta fundamental y determinante para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa (MYPE).

Verrando (2014) Establece; que es necesario tener conocimiento de cuán importante es un control adecuado para poder tener un buen manejo empresarial y sin tener ninguna pérdida siempre obteniendo beneficios a favor de la empresa. Por otro lado un seguimiento de las entradas y salidas de los productos, asegurara un mejor manejo de los recursos permitiendo un orden dentro de la empresa.

Giribaldi (2017) Sostiene; que se lleve una revisión y monitoreo continuo para mejorar el desarrollo de las actividades verificando la correcta aplicación en la administración del personal pues la estructura orgánica y los procesos de información si bien es cierto sufren deficiencias, están mantienen a salvo los objetivos de la empresa mediante la aplicación de un buen ambiente de control, una accesible y rápida información y comunicación

con una ardua identificación de riesgos que le puedan suscitar a la empresa en contra de sus intereses tanto sociales como económicos.

Beltrán (2015) Determina; que las características del control interno en las empresas son una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son aplicadas inadecuadamente, por responder a una estructura organizativa de tamaño reducido de personal; tal y como lo establece el informe COSO, para mejorar su gestión administrativa.

Marín (2016) Sostiene; el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas en general y de las empresas comerciales en particular, también permite una evaluación continua de la eficiencia, eficacia y económica de la gestión, realizando mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas, reduciendo riesgos, lo que permite el cumplimiento y el logro de los objetivos y metas institucionales. Asimismo, el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir errores.

Cortez Afirma; el control interno es una herramienta que contribuye a la mejora

(2017) de la gestión; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información confiable, fidedigna y oportuna para la toma de decisiones. Además; permite optimizar el uso de los recursos económicos y financieros la empresa, y permite el cumplimiento de sus objetivos, mejorando la rentabilidad de la empresa. El control de interno de cualquier empresa, independientemente de su naturaleza, deberá definir cada uno de los procedimientos que llevará a cabo para el logro de sus objetivos.

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

4.1.2. Resultado respecto al objetivo específico N° 02: Describir las características del control interno de la empresa “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” - Chimbote, 2017

CUADRO N° 02

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” – CHIMBOTE, 2017

1 ITEM	RESULTADO	
	SI	NO
1. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado formalmente?	()	(x)

2. ¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control?	()	(x)
3. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?	()	(x)
4. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad?	(x)	()
5. ¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoría interna?	()	(x)

2 ITEMS

RESULTADOS

EVALUACION DE RIESGOS	SI	NO
1. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	(x)	()
2. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	(x)	()
3. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	(x)	()
4. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?	()	(x)
5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?	()	(x)

3 ITEMS

RESULTADOS

ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	NO
-------------------------------	-----------	-----------

- | | | | |
|----|--|-------|-------|
| 1. | ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general? | (x) | () |
| 2. | ¿Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos? | () | (x) |
| 3. | ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas? | () | (x) |
| 4. | ¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas? | (x) | () |

4 ITEMS

RESULTADOS

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		SI	NO
1.	¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?	(x)	()
2.	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	()	(x)
3.	¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	(x)	()
4.	¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos?	(x)	()
5.	¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?	()	(x)

5 ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
1. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente	()	(x)
2. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	(x)	()
3. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	(x)	()
4. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	(x)	()

4.1.3. Resultado respecto al objetivo específico N° 03: 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 “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” - Chimbote, 2017

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA “BAUER LUBRICENTROS S.A.C.” – CHIMBOTE, 2017

ELEMENTO DE COMPARACION	RESULTADO ESPECIFICO N° 1	RESULTADO ESPECIFICO N° 2	RESULATDO DE LA COMPARACION
Ambiente de control	Es necesario contar con un manual de organización y funciones para la organización de la entidad; asimismo con un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial.	La empresa no cuenta con un Reglamento de organización y Funciones (ROF) (ITEMS 1.3). La empresa no cuenta con procedimientos y documentos normativos (ITEMS 1.2).	No coinciden
Evaluación de Riesgo	Afirma que a través de la evaluación de riesgos se puede identificar a tiempo las deficiencias, solucionarlos y enfrentar estas posibles deficiencias, lo cual ayudará a la gerencia a la mejor toma de decisiones. Rojas (2017)	La empresa no ha establecido políticas para la administración de riesgos (ITEMS 2.4) Los riesgos y sus probabilidades de ocurrencia no han sido registrados por escrito (ITEMS 2.5)	No coinciden
Actividades de Control	Sostiene el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia, porque con su	Los documentos internos que generan y reciben no están debidamente protegidos	No coinciden

utilización promueve la (ITEMS 3.2)
 eficacia y eficiencia Las actividades
 dentro de las expuestas a riesgos no
 operaciones y han sido asignadas a
 funciones tanto del áreas especializadas
 personal como de la (ITEMS 3.3)
 gerencia **Rojas (2017)**.
 Sostiene; un control
 interno contribuye al
 progreso institucional;
 al mismo tiempo sirve
 para reducir las
 insuficiencias y evita
 perdidas, permitiendo
 la consumación de las
 metas trazadas. **Marín
 (2016)**

Información y Comunicación	<p>Establece que el control interno proporciona información confiable, fidedigna y oportuna para la toma de decisiones</p> <p>Cortez (2017). La información y comunicación accesible y rápida permite identificar los riesgos que le puedan suscitar a la empresa en contra</p>	<p>La empresa no cuenta con políticas que garantice una adecuada información para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>(ITEMS 4.2) La empresa no cuenta con una unidad orgánica que administre la documentación e información generada por la entidad.</p>	No coinciden
---------------------------------------	---	---	--------------

	de sus intereses tanto (ITEMS 4.5) sociales como económicos. Giribaldi (2017).	
Supervisión y Monitoreo	Es importante que siempre se haga las supervisiones de los registros de compra y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo, con la finalidad de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que realizan. Rodríguez (2016)	La entidad realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas de las deficiencias detectadas (ITEMS 5.3) La empresa cuando descubre mejores oportunidades, dispone las medidas para desarrollarlas (ITEMS 5.4)

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

4.2. Análisis de los resultados

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Eusebio (2016), Marín (2016), Rojas (2017), Cortez (2017) & Beltrán (2016) Sostienen; el control interno es un instrumento que proporciona efectividad en las funciones administrativas, independientemente de su tamaño, giro o tipo; a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo

y detectando errores y fraudes, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa. Por otro lado; **Rodríguez (2016)** afirma; que elaborar un manual de organización y funciones para la empresa, conjuntamente con las estrategias de gestión ayudara para la toma de decisiones y poder obtener resultados óptimos para el futuro empresarial; No obstante **Flores (2016)** mantiene que; el control se justifica solamente si las desviaciones experimentadas con respecto a los planes, se corrigen a través de la retroalimentación y la dirección apropiada; Seguidamente **Verrando (2014)** ratifica que; el control interno permite un seguimiento adecuado de las entradas y salidas de los productos, asegurando un mejor manejo de los recursos permitiendo un orden dentro de la empresa; Entre tanto **Giribaldi (2017)** garantiza; que una buena comunicación permite cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Estos resultados coinciden con los resultados internacionales de **Alvarado & Tuquiñahui (2011) & Coronado (2012)** manifiestan; el control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan a una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad, confiabilidad de su información financiera, administrativa y operacional, para promover la eficiencia en las operaciones, en tanto se establezca un control interno en las Micro y pequeñas empresas comerciales y se respete cada uno de las políticas de control, se vislumbraran progresos en

dichas empresas. Finalmente estos resultados coinciden con lo que establecen **Estupiñan (2015), La Contraloría General de la República (2014) & Reyes (2015)** quienes en las bases teóricas determinan; al Control Interno como un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos, así como de enfrentar los riesgos, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. Asimismo tiene la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir, como también tener dominio o autoridad sobre alguna cosa y limitar o verificar.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

En el caso de estudio, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas sobre los componentes del control interno al administrador de la empresa Bauer Lubricentros SAC de Chimbote.

Respecto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas realizadas al administrador de la empresa, la mayoría fueron negativa y la minoría fueron positivas, lo que da como resultado que no se tiene implementado un control interno, esto quiere decir, que no se está valorando a este componente el cual abarca las normas, procesos y estructuras que sirven para llevar un adecuado control interno en la empresa, al mismo tiempo no tiene implementado un manual de organización y

funciones(MOF), lo que ocasiona que el personal no trabaje con eficiencia y efectividad.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 5 preguntas realizadas al administrador de la entidad, 3 de ellas fueron positivas y 2 preguntas fueron respondidas de manera negativa, según las respuestas obtenidas, la empresa conoce cuáles son sus riesgos y muestra interés para solucionar esos riesgos, pero no establece ni difunde lineamientos, políticas para la administración de estos riesgos, ni da a conocer por escrito los riesgos que se detectaron, ya que aquello es importante que se identifique las debilidades de empresa para enfocarse de lleno en aquellos riesgos, solucionándolos con las medidas correctivas.

Respecto al componente actividades de control

De las 4 preguntas realizadas al encargado de la organización, la mitad fueron positivas y la otra mitad fueron negativas, esto quiere decir que la empresa evalúa al personal y al mismo tiempo detecta las deficiencias y los corrige; pero no se mejoran las áreas expuestas a riesgos, por razones de descuido, además no selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos para el logro de sus objetivos, por ultimo no implementa sus actividades de control a través de políticas y procedimientos adecuados.

Respecto al componente información y comunicación

En el cuestionario se hicieron 5 preguntas respecto a este componente, 3 de ellas fueron positivas y 2 fueron como respuesta contraria, situación muy favorable ya que la organización ha generado la información relevante para respaldar el funcionamiento de los otros componentes, sin lugar a dudas una información clara y precisa permite identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, funcionando como herramienta de supervisión, que permitan al funcionario cumplir con sus responsabilidades, y si esto ocurre, significa que se está realizando un trabajo eficiente y eficaz, como muestra el resultado del caso.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 4 preguntas realizadas al contador de la empresa, una de ellos fue negativo y los 3 restantes tuvo como respuesta positiva, lo cual pone en evidencia que se está evaluando y comunicando las deficiencias de control interno, las debilidades detectadas deben de ser supervisadas y comunicadas para que se adopten medidas de ajuste correspondiente; la empresa cuenta con una supervisión adecuada, verificación el desempeño de sus trabajadores, situación muy favorable para la empresa.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de cuatro columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda

columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, para finalmente pasar a la columna cuatro, donde se establecen los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 03 se puede observar, todos los elementos de comparación:

Respecto al componente ambiente de control

Rodríguez (2016) sostiene, es necesario elaborar un manual de organización y funciones para la organización y control de la empresa conjuntamente con las estrategias de gestión ayudara para la toma de decisiones y poder obtener resultados óptimos para el futuro empresaria. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos de la empresa Bauer Lubricentros SAC, ya que no cuenta con un manual de organización y funciones y no tiene establecido procedimientos ni documentos normativos.

Respecto al componente la evaluación de riesgos

Marín (2016) establece; el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir errores. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos del caso estudiado, la empresa no ha establecido ni difundido lineamientos, políticas para la administración de los riesgos; al mismo tiempo la empresa no registra los riesgos y sus

probabilidades de ocurrencia, esto impide que queden antecedentes para más adelante saber cómo reaccionar ante estos.

Respecto a las actividades de control

Flores (2016) manifiesta; un buen Control Interno ayuda a los dueños o la gerencia, a tener una seguridad razonable de que los diferentes departamentos cumplan sus funciones. Así mismo ayuda a obtener información de forma rápida y confiable, y a la vez formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal, como de la empresa. Estos resultados no coinciden con los del caso estudiado, la empresa no registra ni protege los documentos internos que genera y recibe debido a que no cuenta con una unidad orgánica que se encargue de ello generando que los documentos se pierdan en un tiempo más cercano; al mismo tiempo las actividades expuestas a riesgos no han sido asignadas a las diferentes áreas especializadas que se encarguen de evaluar, supervisar y establecer medidas adecuadas de mejora.

Respecto a la información y comunicación

Giribaldi (2017) garantiza; que una buena comunicación permite cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades; Al mismo tiempo **Flores (2016)** reafirma; una información rápida y confiable formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal, como de la empresa. Este resultado no coincide con los del caso

estudiado, la empresa no cuenta con políticas y procedimientos que garanticen el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones impidiendo una información confiable y veraz para la toma de decisiones de la gerencia; al mismo tiempo la entidad no cuenta con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por la empresa.

Respecto a la supervisión y monitoreo

Giribaldi (2017) alega; un monitoreo continuo permite mejorar el desarrollo de las actividades verificando la correcta aplicación en la administración del personal y las labores. Este resultado si coincide con los del caso estudiado, ya que en el desarrollo de sus actividades, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo a lo establecido, quedando evidencia de ello; al mismo tiempo se realizan seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas frente a las deficiencias detectadas, permitiendo la correcta utilización de los recursos.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales, regionales y locales revisados, describen que las características del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú son las siguientes: Sostienen que es un instrumento que permite eficiencia en las funciones administrativas

independientemente del tamaño o tipo, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, puesto que permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa. El control interno se justifica siempre que, las desviaciones experimentadas con respecto a los planes, se corrijan a través de la retroalimentación y la dirección apropiada, así como con un seguimiento adecuado de las entradas y salidas de los productos, asegurando un mejor manejo de los recursos permitiendo un orden dentro de la empresa; y por ultimo con una buena comunicación que permitirá cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

5.2. Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario de 23 preguntas aplicado al administrador de la empresa Bauer Lubricentos S.A.C. sobre los componentes del control interno, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones ya que no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, carece del manual de organización y funciones en el cual se describen las funciones específicas de cada puesto de trabajo, tampoco ha establecido lineamientos de administración de los riesgos peor aún esos riesgos no son registrados por escrito para su debido análisis e implemento de

estrategias de solución. Algo semejante ocurre con los documentos internos no están debidamente registrados, al mismo tiempo las actividades expuestas a riesgos no son asignadas a las áreas correspondientes, por la misma razón que no existen. Además; no existe un monitoreo continuo por parte de la administración, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones además no se cuenta con una unidad orgánica que se encargue de la administración de la información y documentación generada por la entidad. Tal como nos muestra los resultados, la empresa requiere inmediatamente de la implementación de un sistema de control interno para que asegure la protección de los recursos de la empresa.

5.3. Respecto al objetivo específico3:

Al hacer el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; se puede observar que, no en todos los componentes del control interno comparados coinciden; por lo tanto, se concluye que, si se implementara el control interno de manera adecuada en las empresas del sector comercio del Perú y en la empresa “Bauer Lubricentos S.A.C.” de Chimbote, se protegería los recursos de la empresa previniendo pérdidas por fraudes, además se garantizaría la veracidad, confianza y fidelidad de los datos contables, los que serán utilizados por la gerencia en la toma de decisiones en la empresa; del mismo modo facilitaría la correcta vigilancia de todos los trabajos y bienes de la empresa, a eso se le añade la efectividad y eficiencia económica en todas las ejecuciones del ente. Y por último el control

interno establecería medidas para evitar los peligros, detectar y subsanar las desviaciones que se presenten en la entidad, impidiendo alcanzar el logro de sus metas trazadas.

5.4. Conclusión General

Para que una empresa se mantenga en el mercado en el presente siglo y pueda tener éxito en un mundo cada vez más competitivo, es indispensable la implementación y aplicación de un sistema de control interno que permita a las micro y pequeñas empresas tener un manejo adecuado de los recursos que dispone, lo cual contribuirá a la consecución de los objetivos de dichas empresas. Además; ayuda a detectar a tiempo las debilidades y riesgos mediante el monitoreo y comunicación oportuna, evitando pérdidas por negligencias. En tal sentido toda empresa debe implementar un sistema de control, por ser un instrumento valioso para una gestión eficiente y que la organización alcance los objetivos trazados. La empresa “BAUER LUBRICENTROS SAC” de Chimbote, para poder cumplir con su objetivo tendrá que contar con un manual de organización y funciones para poder realizar con eficiencia sus operaciones, el no contar con un manual está retrasando sus labores; por otra parte la entidad no registra los riesgos, para que queden como evidencia y pueda servir más adelante para resolver problemas similares, es por ello que se requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

Alvarado & Tuquiñahui (2011). “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro instalaciones en la ciudad de Cuenca”, realizado en la ciudad de Cuenca – Ecuador.

Álvarez P. & Asociados (2012). Las microempresas. Recuperado de:
<http://alvarezpuga.bitacoraap.com.mx/itemlist/tag/%C3%81lvarez%20Puga%20y%20Asociados?start=270>

Amaro A. (2013). La importancia del control interno en la empresa. El Empresario.mx. Recuperado de:
http://www.ccpm.org.mx/avisos/elempresario_mx_opinion_importancia_control_interno_empresa.pdf

Beltrán M. (2016). Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú. Caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000039746>

Congreso de la Republica (2013). Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo Y El Crecimiento Empresarial. Recuperado

de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

Contraloría General de la República (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Coronado D. (2012). Guía y Aplicación Adecuada del Control Interno para las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31603/1/coronadorodriguezdimitris.pdf>

Correa D. (2015). Definiciones y diferencias de MYPES y PYMES. Recuperado de: https://prezi.com/cffr7jyeiw_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/

Cortez P. (2017). Caracterización Del Control Interno En Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Aga Solutions S.A.C. De Chimbote, 2015. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1877/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_CO

MERCIALES_CORTEZ_BECERRA_PERCY_ALBE
RTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estupiñan R. (2015). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II. (3ra Ed.) Bogotá, Colombia. Editorial: Ecoe

Eusebio S. (2016). “Caracterización del control interno de las empresas del Perú caso la empresa: Eusebio e hijos SAC” Trujillo 2015. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/457/control_interno_eficacia_eusebio_bobadilla_sheila_mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores A. (2016). “Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales –rubro repuestos automotrices en el Perú caso: Moto repuestos Bajaj SA –Piura, 2015” Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/966/GESTION_FINANCIERA_SECTOR_COMERCIO_FLORES_PALACIOS_DIEGO_ANSELMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Giribaldi A. (2017). “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016” Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000044246>

Gonzales L. (2012). El Derecho en la Aplicación de la Contabilidad Forense. Recuperado de: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1161/control_interno.html

González C. (2014). Importancia del control interno en las pymes. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Mantilla B. (2005). informed COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission). (4ta Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe

Marcelo F. & Vila V. (2016). ¿Qué tan importantes son las MYPES para la economía del país?. Recuperado de: <https://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo/>

Marín H. (2016). “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015”. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/1234>

56789/1143/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_CO
MERCIALES_MARIN_GUTIERREZ_HILDA_ROCI
O.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meléndez J. (2016). Control Interno. (1ra Ed.) Ancash, Perú. Editorial:
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Milner J. (2015). La importancia del control interno para disminuir el
riesgo de un fraude. Recuperado de:
<https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>

Pérez J. (2008). Definición de la empresa. Recuperado de:
<https://definicion.de/empresa/>

Reyes G. (2015) La Efectividad del Control Interno en el Buen Gobierno
de las Mypes-Rubro Confecciones: Caso CHOLOS
EIRL, Lima Metropolitana, 2015. Recuperado de:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/1234
56789/1196/CONTROL_INTERNO_REYES_PIZARR
O_GABRIEL_JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1196/CONTROL_INTERNO_REYES_PIZARRO_GABRIEL_JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Riquelme M. (2017).Definición de Empresa. Web empresas. Recuperado
de: [https://www.webyempresas.com/definicion-de-
empresa/](https://www.webyempresas.com/definicion-de-empresa/)

Rodríguez E. (2016). Caracterización del Control Interno de las Micro y
Pequeñas Empresas Comerciales del Perú: Caso
Empresa E&E AGALLPAMPA, 2016 recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_INTERNO_RODRIGUEZ_CU EVA_ELIZABETH.pdf?s

Rojas S. (2017). Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: caso de La Empresa “ATLETAS”-TARAPOTO, 2016. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1886/CONTROL_INTERNO_CHARACTERISTICAS_ROJAS_SOPLIN_SEMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&sequence=4&isAllowed=y

Sánchez A. (2010). “Manual de redacción académica e investigativa” Recuperado de: <http://www.ucn.edu.co/institucion/sala-prensa/documents/manual-de-redaccion-mayo-05-2011.pdf>

Santillana, J. (2015). Sistemas de Control Interno (3ra. Ed.) Ciudad de México, México: Pearson Educación

Servin L. (2018). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Deloitte. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Tellez D. (2015). Definición, importancia y clasificación de empresas. Recuperado de:

<https://prezi.com/kcvq0xuxsdcy/definicion-importancia-y-clasificacion-de-empresas/>

Verrando B. (2014). Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014.
Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/83>

1

6.2. ANEXOS

6.2.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	JUSTIFICACIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "BAUER LUBRICANTES S.A.C"- CHIMBOTE, 2018	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "BAUER LUBRICANTES S.A.C."- Chimbote, 2018?	Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeña empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "BAUER LUBRICANTES S.A.C."- Chimbote, 2018	1.- Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresas del sector comercio del Perú 2.- Describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa "BAUER LUBRICANTES S.A.C." del sector comercio 3.- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeña empresas del Perú y de la	El trabajo de investigación busca identificar, describir y hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeña empresas del Perú y de la empresa BAUER LUBRICANTES S.A.C. del sector comercio, para determinar la relación existente y la universalización de dichas características en las micro y pequeñas empresas, la cual aportará a un adecuado control. Asimismo servirá de base de estudio a los estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad,

			empresa “BAUER LUBRICANTES S.A.C.” del sector comercio.	permitiendo ser un modelo de consulta en casos futuros similares. Finalmente la investigación se justifica por que mediante este trabajo me permitirá titularme como Contador Público.
--	--	--	---	--

6.2.2. Anexo 02: Fichas Bibliográficas

TITULO:	Caracterización del Control Interno de las Empresas del Perú: Caso de la Empresa “Eusebio E Hijos SAC.” – Trujillo, 2015.
AUTOR:	Bach. Sheila Mariana Eusebio Bobadilla
LUGAR:	Trujillo
AÑO:	2016
ANALISIS:	Tras la revisión de la literatura pertinente, la aplicación del cuestionario y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se puede concluir que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas del Perú, porque tiene como objetivo proteger los recursos de la organización, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones y así poder tener confiabilidad en la información contable y administrativa; así mismo el control interno de la empresa en estudio, todavía le falta incorporar los componente de evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo a su control interno, para que le permita alcanzar sus objetivos.

AUTOR:	Hilda Roció Marín Gutiérrez
TITULO:	Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015
ASESOR:	Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco
PUBLIC	Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
AÑO:	2016

	<p>El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015. La investigación fue descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes), la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos que permiten el logro de objetivos institucionales; sin embargo, no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno.</p>
--	--

6.2.3. Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD
CUESTIONARIO**

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO BAUER LUBRICENTROS S.A.C. - CHIMBOTE, 2017

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

ASPECTOS GENERALES

1.1 ¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno?

SI

~~NO~~

1.2 ¿A qué se dedica su empresa?

- Venta y compra de lubricantes
- automotrices
- mantenimiento de vehículos.

1.3 ¿Qué cargo tiene usted?

Gerente General.

~~BAUER LUBRICENTROS SAC~~
~~Saúl José Bauer Valera~~
GERENTE

1.4 ¿Qué profesión tiene usted?

Administrador

AMBIENTE DE CONTROL

- | | SI | NO |
|--|-----|-----|
| 1. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado formalmente? | () | (X) |
| 2. ¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control? | () | (X) |
| 3. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado? | () | (X) |
| 4. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad? | (X) | () |
| 5. ¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoría interna? | () | (X) |

EVALUACION DE RIESGOS

- | | SI | NO |
|--|-----|-----|
| 1. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades? | (X) | () |
| 2. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y | (X) | () |

externos (fuera de la entidad?)

- | | | |
|---|-----|-----|
| 3. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo? | (X) | () |
| 4. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos? | () | (X) |
| 5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito? | () | (X) |

ACTIVIDADES DE CONTROL

SI NO

- | | | |
|---|-----|-----|
| 1. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general? | (X) | () |
| 2. ¿Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos? | () | (X) |
| 3. ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas? | () | (X) |
| 4. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias? | (X) | () |

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. ¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

SUPERVISIÓN

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

evidencia de ello?

- | | | | |
|----|--|-----|-----|
| 3. | ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas? | (X) | () |
| 4. | ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas? | (X) | () |