



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 PERU:
CASO EMPRESA JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. –

SATIPO 2016

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

AUTORA

BACH. JACKELYNE KEYLA VIVANCO ORDOÑEZ

ASESOR

MG. CPC. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA.

SATIPO - PERU

2017

COMISIÓN EVALUADORA DE TESIS

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribillero

PRESIDENTE

Mgtr. Donato Amador Castillo Gomero

SECRETARIO

Mgtr. Víctor Hugo Armijo García

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Universidad, quienes con mucho entusiasmo me guiaron durante mis estudios y ayudaron a superarme cada día en mi carrera universitaria.

DEDICATORIA

Con amor infinito para Teodoro VIVANCO RICRA, mi padre que está en los cielos al lado del gran hacedor, quien fue la motivación de este largo y sacrificado trabajo. Sin su incondicional apoyo, no hubiese concluido esta tesis para optar el Título profesional de Contador Público.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como Objetivo General, determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016. La investigación fue de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso. Encontrando los siguientes resultados: En su totalidad de los autores señalan que el control interno es el plan de organización, métodos y procedimientos que van a permitir a proteger los recursos de la empresa, para que así se evite pérdidas, fraude o negligencias, certificando la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones. Así mismo en la evaluación del sistema de control interno se halló que la empresa del caso estudiado, no cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera empírica que conlleva riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo. Además se concluye que el Control Interno es un proceso que se involucra a toda la empresa desde la gerencia hasta el último trabajador, diseñado para dar un grado razonable, garantizando la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la Gestión de toda empresa.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Empresa Comercial.

ABSTRACT

The present research work has as a General Objective, to determine and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service comercio of Peru: Case company JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. - Satipo 2016. The research was of a non-experimental - descriptive - bibliographic and case type. For the collection of the information, the review of the pertinent literature and the application of a questionnaire to the Management of the case was used. Finding the following results: In their totality of the authors they indicate that the internal control is the plan of organization, methods and procedures that are going to allow to protect the resources of the company, so that losses, fraud or negligence are avoided, certifying the efficiency, effectiveness and economy in all its operations. Likewise, in the evaluation of the internal control system, it was found that the company in the case studied does not have an adequate implementation of formal internal control, being its way of working in an empirical manner that entails potential risks originated as consequences of the deficiencies detected in each work area. It also concludes that Internal Control is a process that involves the entire company from management to the last worker, designed to give a reasonable degree, ensuring the reliability of the information and compliance with policies and regulations that are applicable in the Management of every company.

KEY WORDS: Internal Control, Commercial Company.

CONTENIDO

CARATULA	
COMISIÓN EVALUADORA DE TESIS	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
I. INTRODUCCIÓN	8
II. REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1. Antecedentes.	13
2.1.1. Internacionales.	13
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	35
2.2. Bases Teóricas.	36
2.2.1. Teoría del Control Interno.....	36
2.2.1.1. El Control Interno	37
2.2.1.2. Objetivos e Importancia del Control Interno	38
2.2.1.3. Componentes del Control Interno	39
2.2.1.4. Clasificación del Control Interno.....	42
2.2.1.5. Instrumentos de Evaluación de Campo.....	51
2.2.1.6. Responsables de Implementar el Sistema de Control Interno.....	51
2.2.2. Teoría de la Micro y Pequeña Empresa	53
2.2.3. Teoría de empresa	55
2.2.4. Teoría de la Empresa Comercial	56
2.3. Marco Conceptual	56
2.3.1. Definición de Control Interno.	56
2.3.2. Definición de la Micro y Pequeña Empresa.....	57
2.3.3. Definición de Empresas	58
2.3.4. Definición de la Empresa Comercial	59
III. METODOLOGÍA	60
3.1. Diseño de la Investigación.	60
3.2. Población y Muestra.....	60

3.3.	Definición conceptual y operacionalización de las variables e indicadores.....	60
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	61
3.4.1.	Técnicas:	61
3.4.2.	Instrumentos:.....	61
3.5.	Plan de Análisis.....	61
3.6.	Matriz de consistencia.....	61
3.7.	Principios éticos.	61
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	62
4.1.	Resultados.....	62
4.1.1.	Resultados Respecto al Objetivo Específico 1	62
4.1.2.	Resultados Respecto al Objetivo Específico 2.....	68
4.1.3.	Resultados Respecto al Objetivo Específico 3.....	70
4.2.	Análisis de Resultados.	75
4.2.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	75
4.2.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	76
4.2.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	77
V.	CONCLUSIONES.....	81
5.1.	Respecto al Objetivo N° 01.....	81
5.2.	Respecto al Objetivo N° 02.....	82
5.3.	Respecto al Objetivo N° 03.....	82
5.4.	Conclusión General.....	83
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.	84
6.1.	Referencias Bibliográficas.....	84
6.2.	Anexos.....	89
6.2.1.	Anexo 01.....	89
6.2.2.	Anexo 02.....	90

I. INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal. **Amaro (2013).**

En la evolución histórica de las empresas ha tenido una remarcada importancia el hecho de que en el pasado los propietarios eran a su vez los directivos encargados de la gestión empresarial, en esas circunstancias el control era ejercido por los mismos propietarios, quienes ejecutaban las funciones directivas y supervisaban directa y personalmente el cumplimiento de las normas y directrices establecidas por ellos, tácita o explícitamente. **Barquero (2013).**

Vivimos inmersos en una sociedad en la que las Micro y pequeñas empresas forman parte muy importante dentro del desarrollo económico del Perú, sin embargo éstas se encuentran en un entorno asociado a la ausencia del Control Interno dentro de sus operaciones; tema que pone sobre el tapete, qué está pasando con el ambiente de control, la capacidad para evaluar riesgos y establecer actividades de control que incluyan un adecuado monitoreo y seguimiento; recordemos que los fraudes han llevado a la caída de empresas, pérdidas de activos e inversiones, costos legales significativos, despido y detención de ejecutivos clave, y la erosión de la confianza en los inversionistas, el gobierno y la sociedad en general. **Frías (2013).**

El control interno es el conjunto de medidas que implementa la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones, en línea con los objetivos del negocio y las

leyes que deben cumplir. En la vida cotidiana protegemos nuestras pertenencias con diversas acciones, por ejemplo, cerrando la puerta de la casa con seguro. Así, las empresas también incorporan en sus procesos un conjunto de medidas preventivas llamado control interno. El control interno es necesario para preservar las empresas. Los empresarios están entendiendo que para hacer negocios deben ser socialmente responsable, pero también necesitan un adecuado sistema de control que les permita salvaguardar los activos y mejorar la eficiencia en las operaciones”.

Por lo antes expuesto, la preocupación que existe en las empresas del sector comercio es el manejo de un adecuado sistema de control interno que permita mejorar la gestión, y de esa manera minimizar pérdidas y optimizar el uso de los recursos a través del manejo de información confiable y la toma de decisiones adecuadas y favorables para la organización, el sistema de control interno es una herramienta útil con la cual la administración asegura el desarrollo adecuado y eficiente de las operaciones de la empresa.

Un adecuado sistema de control interno nos facilita identificar los puntos débiles de la organización que se suscitan durante el desarrollo de las actividades en las diferentes áreas. En el Perú existe un número considerable de empresas que no cuenta con un sistema de control interno, la implementación de un sistema de control interno es de gran importancia para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial, lo que permite el logro de los objetivos trazados.

Frecuentemente las empresas consideran que el control interno no “agrega valor”, que desarrollar políticas, procedimientos, fortalecer su área de auditoría

interna no contribuye a la rentabilidad porque no está alineada con los procesos críticos. Pero un cambio de perspectiva sobre esto es necesario. El control interno y los procesos de auditoría interna protegen e incrementan el valor de una organización. En el entorno competitivo actual, con la tecnología y la innovación superando los modelos de negocios vigentes, ¿puede una empresa darse el lujo de experimentar pérdidas, de afectar su reputación, de afectar su cultura organizacional, de ver pasar oportunidades estratégicas por tener que dedicar tiempo a casos de fraude? Ciertamente no. Hay cosas más importantes que hacer.

Farías (2017).

En los últimos años a consecuencia de los numerosos problemas de corrupción y fraudes detectados en corporaciones internacionales, se hace necesario fortalecer y poner en funcionamiento un adecuado Control Interno en las organizaciones del mundo comercial. Es así que las empresas alrededor del mundo, se han dado cuenta, cada vez más, sobre la importancia del Control Interno en todas las operaciones que realizan en una organización, sobre todo en el área de tesorería. Nuestro país se encuentra inmerso en la lucha por alcanzar el desarrollo de la economía y para lograrlo, los esfuerzos propios son la pieza angular en todo el diseño y la ejecución de la política económica; y la política económica no se puede materializar sin el fortalecimiento del control Interno y administrativo en las empresas, además se debe lograr la máxima transformación y calidad de la información económica–contable.

El control interno ayuda a la administración de una empresa a desarrollar sus actividades, es por ello que es fundamental en una organización ya que consideramos que existe la posibilidad de contar con empleados ineficientes, que

hacen que la custodia de los activos sea deficiente y poco eficaz, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y, que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria.

Por lo tanto la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., tiene la necesidad de mejorar en todas las acciones operacionales a través de los estándares de control Interno en el desarrollo de una buena gestión administrativa, la misma que debe concebirse como el camino para desempeñarse con eficiencia y eficacia en la administración de los recursos, y careciendo a nivel local de trabajos de investigación referente a nuestro tema es que se desconoce cuál es la caracterización del Control Interno.

La empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., objeto de estudio en el presente informe de tesis, se encuentra inmerso en el sector comercio con **RUC:** 20568134118, **Domicilio Fiscal:** ALM.LA MARGINAL MZA. 16 LOTE. B (COSTADO POLICIA ECOLOGIA DE RIO NEGRO) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO, **Actividad económica principal:** CIIU: 4752 – Venta al por menor de artículos de ferretería, **Representante legal:** OLIVAS RIVAS JORGE WALTER, siendo su **Visión:** Ser una empresa dedicada a la venta de artículos de ferretería, reconocida en la región, ofreciendo sus productos de alta calidad y el buen servicio al cliente. **Misión:** Somos una empresa dedicada a la Venta al por Menor de Artículos de Ferretería, con mayor éxito en nuestra localidad, integrada por personas con espíritu de empresa, comprometidas en la satisfacción de los clientes.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016?**

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 JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.** Para conseguir el Objetivo General, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. 2016.
2. Describir las características del control interno de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.

El presente trabajo de investigación, se justifica porque a través de su desarrollo lograré describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.

Así mismo, esta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad y de otros ámbitos geográficos, ya que con sus aportes se podrá ver la importancia que tiene los sistemas de control interno en las empresas, que aseguren la

confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones que se realizan en la entidad.

Se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., debido a la falta de un sistema de control interno que dificulta el logro de sus objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimización en el uso de sus recursos.

Finalmente, el presente proyecto de investigación me permitirá obtener el título de Contador Público. A su vez que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por medio de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, y su Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con lo establecido por la SINEACE, cuya finalidad es garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.

En tal sentido, se espera que la investigación tenga una trascendencia desde el punto de vista empresarial, ya que con sus aportes se podrá ver la importancia que tiene los sistemas de Control Interno en las empresas, que aseguren la confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones que se realizan en la entidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales.

En el presente informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra

investigación, realizado en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú.

De acuerdo a la investigación realizada se ha obtenido los siguientes estudios relacionados con el tema:

Vélez (2011). En su trabajo de investigación denominada EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE UNA EMPRESA.

Llega a la siguiente conclusión:

La causa principal que dio origen al control interno fue la "gran empresa", como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización, creando e implementando sistemas de control interno, que sirvieran como herramienta de gestión, para prevenir y disminuir fraudes. Por ende Los controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos ya que sólo puede aportar un grado de seguridad

razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Rojas (2007). En su investigación denominada "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS" Tesis presentada a la junta de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como objeto la creación de un diseño de Control Interno concluyendo en que el Control Interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada empresa, esto debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Ramírez & Ramírez (2012). En su proyecto de investigación "PROPUESTAS DE POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO. BASADOS EN EL OBJETIVO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL". De la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil - Ecuador, concluye que:

- ✓ Los riesgos de control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a estos eventos. No importa el tamaño, organización, rubro, naturaleza u otro tipo de característica que posea la empresa, igual cabe la posibilidad de estar en una situación de riesgo en cualquier área de la empresa.
- ✓ La función de control es una labor necesaria para el éxito de cualquier empresa y permite evaluar las actividades y desempeño de la misma a fin de cumplir con los objetivos propuestos.
- ✓ Las pequeñas empresas realizan el control en forma intuitiva y basándose en la experiencia pero esto no significa que no puedan implementar un sistema de control adecuado a su tamaño y actividad.
- ✓ Las políticas de control interno propuestas en este documento servirán de base para la elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos que deberá diseñar la administración a fin de mejorar el control interno en la empresa, mitigar los riesgos identificados y cumplir con los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento propuestos.

Corral (2009). En su trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO DE

UNA EMPRESA A TRAVÉS DE UNA AUDITORIA INTEGRADA”. Ecuador.

Concluye que:

La empresa con los controles implementados como herramienta, aseguran un ambiente de control interno eficiente, proporcionando una seguridad razonable a la empresa. El sistema de control interno contiene procedimientos que permiten identificar debilidades en el control a medida que éstas se presentan. Debido a las situaciones antes mencionadas, podemos concluir que los controles del proceso de ventas – cuentas por cobrar – ingresos de efectivo han sido diseñados correctamente y no existen debilidades de control ni de segregación de funciones significativas. Por lo tanto, hemos evaluado que el riesgo de control es “BAJO” y en consecuencia nuestro enfoque de auditoría para este proceso será confiar en controles y efectuar pruebas de control.

Benítez (2014). En su tesis titulada, “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND”, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. De la Universidad Técnica Del Norte, Ibarra – Ecuador, concluye que:

- ✓ Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve

reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente.

- ✓ Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado.
- ✓ No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas.
- ✓ No se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal.
- ✓ Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.
- ✓ Actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables.
- ✓ La ferretería My Friend cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador.

2.1.2. Nacionales.

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigaciones realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región

Junín, relacionados con nuestra unidades de análisis y variables de estudio.

Gutiérrez (2012). En su Tesis denominada: LOS MECANISMO DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA BACKUS DE PIURA. PERIODO 2012. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú. Concluye que:

Los mecanismo del control interno son importantes porque están relacionadas con el fin de analizar el eficiente manejo de la organización y su funcionamiento dirigido en base a administrar el patrimonio de una institución o empresa, donde requiere que quienes la dirijan tengan información oportuna y veraz sobre la situación y el estado de los bienes que la conforman, a fin de efectuar el control conveniente y establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar la confiabilidad de los mecanismos de control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

Cabello (2013). En su tesis titulada: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES AÑO 2013. De la universidad Católica los ángeles

de Chimbote – Sede Lima. Presentada para optar el título de Contador Público, concluye que:

- ✓ Se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.
- ✓ Se debe implementar controles internos en todas las empresas comerciales que deseen mejorar su gestión en todas sus áreas, principalmente en aquellos rubros que por su importancia, complejidad o naturaleza confluyen directamente con otros segmentos internos o externos, cuyo resultado final tarde o temprano les afectará.
- ✓ Para la supervisión se debe designar personal calificado, responsable de la implementación de ítems que permitan detectar errores y fraudes en las actividades y así actuar con autonomía y autoridad en las acciones de supervisión. Las empresas que deseen fortalecer su gestión necesitan implementar previamente un adecuado sistema de fiscalización para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Ramírez (2014), en su tesis titulada: EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS COMERCIALES EN EL PERU – 2014. De la universidad Católica los ángeles de Chimbote – Sede Lima. presentada para optar el título

de Contador Público, concluye que de la evaluación a la organización estudiada se ha determinado la necesidad de establecer herramientas e instrumentos indispensables en las actividades de control que le permitan a la empresa: implementar una manual de operaciones y funciones, realizar los procesos de rotación del personal, delegar al área contable que informe permanentemente, uso de instrumentos de control para la entrada y salida de la mercadería, entre otras actividades que permiten prevenir y detectar errores, así pues las actividades de control representa un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y el logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Mandujano (2014). En su proyecto de investigación EL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN LAS PYMES EN EL PERU, 2014. De la Universidad Católica Los Ángeles, sede Lima. Concluye que:

- ✓ En la actualidad las MYPES se encuentran en un entorno de constante competencia, el cumplimiento, manejo y logro de objetivos es un reto para los directivos, aquí juega un rol importante la adecuada aplicación de la información y comunicación dentro de la entidad, porque es la única forma que

se llegue a saber los planes a poner en prácticas en las diversas áreas que ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

- ✓ El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, todo este trabajo en equipo, le permitirá a la empresa lograr con sus objetivos propuestos.

- ✓ Por ello, toda empresa, sea familiar o no, deberá definir sus políticas, métodos y procedimientos, que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable.

- ✓ Es importante mencionar, cada empresa deberá contar con personal idóneo, que cumplan a la par con los objetivos de la empresa, ya que el solo hecho de contar con un control interno establecido, no significa que la empresa lo esté llevando a cabo, es por eso la importancia de vigilar, evaluar y dar seguimiento al mismo ya que no existe una fórmula para establecer un control interno exitoso, eso dependerá mayormente de las personas que lo ejecutan y evalúan.

- ✓ Para que una Pequeña y Mediana Empresa funcione de acuerdo a lo planeado al inicio de sus operaciones es necesario que el empresario o dueño de la misma no confunda la propiedad con la capacidad de dirigir, de alguna manera el creer que él es el único que sabe cómo llevar a cabo las operaciones en la empresa, y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones, y sin permitir que personas con más conocimiento aporten ideas para la mejora de la empresa, no permite que el control interno sea adecuado.

- ✓ Es por ello que es de suma importancia el contar con un sistema de control interno en la empresa sin importar su tamaño ya que los beneficios que este con lleva pueden generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma.

- ✓ Tendremos que decir como ultima conclusión que todos los beneficios que nos brinda el control interno no son aplicados en

su gran mayoría de las PYMES, pues la implementación de procedimientos de control interno sigue siendo onerosa para las PYMES, sin embargo el avance económico del Perú, y también la firma de los tratados de libre comercio, nos lleva a pensar que las PYMES también irán creciendo y muchas de ellas para participar del boom económico, exportando sus productos , tendrán que implementar procedimientos de control tarde o temprano.

García (2014). En su tesis titulada, EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, EN LA PROVINCIA DE SULLANA- PIURA, 2014. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Concluye que:

- ✓ Los microempresarios del sector comercio, rubro materiales de construcción de la provincia de Sullana, tienen conocimiento de lo que es el ambiente de control interno, y son conscientes de su aplicación adecuada, es por eso que los directivos de dicha entidad manejan bien el tema del ambiente de control, esto incide positivamente en la gestión, al mantener organización y formalidad en los controles y registros administrativos contables. Es evidente la presencia de la visión y misión, de los planes estratégicos y operativos, lo que lleva a fomentar un clima laboral favorable.

- ✓ No cuentan con un Manual de Organización y Funciones (MOF), para poder determinar las funciones y responsabilidades de cada trabajador; Lo que significa que el desarrollo de las actividades de sus organizaciones en este sentido no está debidamente organizada para el buen funcionamiento de ella.
- ✓ A pesar que los microempresarios, manejan con ineficiencia su sistema de control, sin embargo, para el movimiento de sus mercaderías utilizan kardex a fin de minimizar los riesgos y pérdidas de sus mercaderías, prestándole mayor importancia al área de almacén.

Miranda (2014). En su tesis titulada. “EL CONTROL INTERNO Y SU IMPLEMENTACIÓN EN LAS MYPES EN EL PERÚ, 2014” De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Sede Lima. Concluye que:

- ✓ Es importante y necesario que las MYPES cuenten con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que la conforman sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al propietario para la toma de decisiones, así como de detectar en que procedimiento o proceso se está fallando, mejorarlo y dar solución a este problema, para una adecuada operación y permanencia.

- ✓ En la actualidad, las MYPES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el crecimiento y desarrollo de estas empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará a las MYPES alcanzar el éxito.

- ✓ El Control Interno debe ser empleado y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesaria la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las MYPES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

- ✓ Para que las MYPES funcionen correctamente es necesaria la implementación de un sistema de control interno, ya sea programando la implantación de procedimientos, rutinas y formas que permitan llevar a cabo sus objetivos con los mejores resultados de operación, así mismo señalando las políticas a

seguir para la consecución de los mencionados objetivos.

Carhuapoma (2015). En su tesis titulada, “LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DE LAS EMPRESAS COMERCIALES EN EL SECTOR FERRETERÍAS DEL DEPARTAMENTO DE PIURA, EN EL PERIODO 2014” De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Sede Pira . Concluye que:

- ✓ El control interno incide en los resultados de gestión de las Empresas de una manera positiva, ya que el cumplimiento de la normatividad, hacen que las empresas comerciales en el sector Ferreterías en el Departamento de Piura evite perdidas, gastos, moras, indemnizaciones, juicios laborales, etc.
- ✓ Las empresas en estudio cuentan con un debido manual de procedimientos y de políticas de asignación de funciones y responsabilidades que asegura el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Las empresas comerciales del sector ferreterías evalúa a su personal periódicamente para así asegurar en cumplimiento de las funciones de cada colaborador en la empresa.
- ✓ De los resultados obtenidos se ha determinado que las empresas del sector ferreterías actualiza sus normas y manual de

funciones periódicamente debido a su crecimiento o aperturas de nuevas áreas tanto administrativas y de ventas.

Crises (2014). En su tesis titulada. EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE ELECTRODOMESTICOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ -2012. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Concluye que:

- ✓ Queda determinado el marco teórico metodológico del control interno aplicable las empresas comerciales. El mismo que se fundamenta en el modelo “C.O.S.O.” Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos y dedicada a proporcionar orientación al ámbito privado y gubernamental sobre aspectos críticos de gestión de la organización, control interno de la empresa, gestión del riesgo, el fraude y la presentación de informes financieros.

- ✓ El control interno en las empresas comerciales de la ciudad de Huaraz, en la actualidad utilizan el informe COSO que consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: Ambiente de Control, evaluación de riesgos, Ambiente de control, Información y comunicación, supervisión. Estos componentes

ayudan a contar con información íntegra, accesible, consistente, confiable y oportuna y es fundamental para que la organización pueda subsistir, desarrollarse y tomar decisiones correctas.

- ✓ Con el fin de mejorar el proceso de administración de riesgo en las empresas comerciales, se propone trabajar con el informe COSO II, el cual es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa. La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa. — De acuerdo al estudio realizado se determinó que las empresas comerciales en la ciudad de Huaraz tienen implementado el Informe COSO, porque es un compendio de definiciones, reglas y buenas prácticas acerca del control interno en una organización. Si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, este informe está especialmente orientado a aquellas en las que por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores. Al implementar la práctica sugeridas en el Informe

C.O.S.O., las organizaciones consiguen controlar más eficiente, eficaz y transparentemente su operación. Una de las grandes ventajas de C.O.S.O. reside en que al parametrizar y formalizar las técnicas de medición, el control resulta simple y efectivo. Otra ventaja importante es su dinamismo para ser revisado y actualizado según los cambios que va experimentando la organización. En síntesis, las prácticas C.O.S.O. son una herramienta altamente recomendable en materia de control interno para las organizaciones.

Negreiros (2015), en su tesis titulada EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS COMERCIALES – CASO COMERCIAL ROJAS SRL. SIHUAS 2013. De la Universidad Católica Los Ángeles. Concluye que:

- ✓ El modo de cómo influye el control interno en la gestión de la empresa Comercial Rojas SRL es consiguiendo beneficios hacia la gestión empresarial, de tal manera que pueda contribuir a evitar fraudes y corrupción interna, facilitando a los directivos o miembros de la entidad, la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.
- ✓ Se llega a la conclusión que el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman

en un 50 % no conocer dichos sistemas, de tal manera vemos que la empresa Comercial Rojas SRL debería preocuparse frente a estos resultados ya que los sistemas de control interno influyen promoviendo la eficiencia y asegurando la efectividad en las gestiones en la empresa, dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta, es por ello que concluyo mencionando que la importancia que tiene la concientización de los trabajadores respecto al control para el buen funcionamiento de una empresa, tiene que ser uno de los principales componentes ya que este aporta disciplina, integridad, valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, reconociendo que el núcleo de un negocio es su personal y el entorno en que trabajan los empleados son el motor que impulsa a la entidad a cumplir los objetivos y el compromiso que incentivará que el trabajador también los cumpla .

- ✓ Por otro lado para dar cumplimiento a mis objetivos específicos concluyo en lo siguiente, el control interno influye de manera positiva en las empresas comerciales ya que aparte de ser una política de gerencia y administrativa, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa

para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados.

- ✓ También concluyo en la empresa el control interno no se ha implantado o adecuado al trabajo que se realiza, ya que como bien mencione antes, los trabajadores desconocen de este tema en su gran mayoría es por ello que al tratar de identificar el control interno se encontró falencias que pueden ser muy perjudiciales en las gestiones administrativas de la empresa. El Control interno en la empresa aparte de ser una política de gerencia y administrativa, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, es por ello que hace falta para poder cumplir con los objetivos y metas trazadas que cuenta la entidad.

- ✓ La empresa Comercial Rojas SRL deberá ejercer en las distintas áreas ejecutoras que tenga esta empresa; para un veraz control de todas las operaciones que se realicen; es por ello que según las evaluaciones que se deán a los distintas áreas tendrán que cumplir todos los procedimientos y métodos para que se dé por hecho que la aplicación ha sido correcta en respectiva área.

Alvarón (2015). En su tesis titulada, CONTROL INTERNO Y SU TRASCENDENCIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ABARROTES HUARAZ, 2014. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Concluye que:

- ✓ El Control Interno trasciende en las Mype, sector comercio rubro abarrotes, porque es una herramienta de suma importancia para salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que los propietarios y/o administradores usan para tomar decisiones, promover eficiencias en sus operaciones y fomentar un buen ambiente de control.

- ✓ Es necesario que se lleven a cabo acciones que permitan reducir los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, los riesgos del control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a eventos. Las actividades de control se realizan en todas las áreas y niveles de la organización, pueden ser de manera preventiva, automatizada o una combinación de ambos.

Genebroso (2016). En su tesis titulada. EL CONTROL INTERNO EN LAS BOTICAS ARCÁNGEL, SEDE HUARAZ, 2013. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Concluye que:

- ✓ De la información recolectada del control interno y según el modelo COSO al que se ha tomado como desarrollo de investigación en la empresa Boticas Arcángel sede Huaraz, el tema de control interno está inmerso a todas sus actividades pero de manera conceptual y solo algunos de sus componentes del informe COSO se desarrolla dentro de la práctica, obviándose los demás; todo esto trae consigo deficiencias en el logro de los objetivos y las metas trazadas trayendo consigo el bajo rendimiento del desempeño de los colaboradores.

- ✓ Del análisis de la información, la realidad del Ambiente del Control interno se llega a la conclusión de que se participa de manera activa de este componente, por lo que los colaboradores que conforman en esta sede se sienten comprometidos por el logro de sus objetivos en base a los principios y a los modelos de conducta al que están inmersos.

- ✓ Del análisis de la recolección de información, la evaluación de riesgos en la empresa Boticas Arcángel se llegó a la conclusión de que se tienen en claro los factores de riesgos tanto internos como externos pero que a pesar de tener toda esta información la parte gerencial hace caso omiso y no cuenta con planes de contingencias para revertir los resultados que pueda mejorar y de esta manera lograr los objetivos.

- ✓ Del análisis de la información que se recolectó, dentro de la actividad de control, en la empresa Boticas Arcángel sede Huaraz el administrador ha perdido todo interés sobre los objetivos al que está inmerso esta sede, debido a que sus superiores como su jefe zonal no impone un control riguroso que pueda mejorar el desempeño y tomar medidas que mejoren su gestión.

- ✓ Del análisis de la información recolectada y la realidad de la Información y Comunicación en la empresa Boticas Arcángel sede en la ciudad de Huaraz, la información y comunicación dentro de la unidad de investigación, no son fluidas y constantes, ello implica que, la comunicación se da de manera indirecta solo mediante el uso del sistema de red intranet y mediante documentos o escritos, lo cual permite que esté componente se no cumpla de manera favorable.

- ✓ Del análisis de la información recolecta en la empresa Boticas Arcángel sede Huaraz el control de monitoreo se realiza pero no se toman medidas correctivas que puedan mejorar las gestiones.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales todo trabajo de investigación realizado en nuestra localidad, que luego de

revisar la literatura pertinente no se han encontrado trabajos de investigación que guarden relación con nuestras variables de estudio y unidad de análisis propuesta.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Teoría del Control Interno

Bacallao (2009). El Control Interno es el conjunto de actividades, acciones, procedimientos, planes, y otras medidas, que realiza la dirección y en general todos los colaboradores de la empresa con el fin de lograr los objetivos de la entidad como:

- ✓ Promover las actividades administrativas, económicas, contables de manera eficiente y eficaz de los bienes y servicios de calidad que brinda la empresa, los cuales deben estar acorde con la misión que la entidad debe cumplir.
- ✓ Resguardar los recursos frente al mal uso, las pérdidas, mala gestión, errores, estafa, e irregularidades.
- ✓ Respetar las leyes, reglamentaciones, normativas de la dirección, y
- ✓ Realizar, elaborar y mantener los datos financieros y de gestión fiables y presentados correctamente en los informes oportunos.

El control interno es una actividad llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, creado con la finalidad de dar un nivel de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencias de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera, y
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicadas.

El control interno es ejecutado por el consejo de los directores, la administración y todos los integrantes de la entidad, con fines de proporcionar seguridad razonable con miras al logro de objetivos de las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las normas aplicables.

Considera al control interno como la aplicación de políticas y procedimientos utilizados por la dirección de la entidad, para asegurar el orden y la eficiencia en la conducción del negocio, utilizando las políticas de la administración, la salvaguarda de los archivos, la prevención y detección de los fraudes y errores, la veracidad de los registros contables y la oportuna elaboración de los registros contables y la información financiera.

2.2.1.1. El Control Interno

Gerencie. (2017). El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición definiría al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

2.2.1.2. Objetivos e Importancia del Control Interno

Gerencie (2017). Entre los objetivos del control interno tenemos:

- ✓ Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia de la explotación.
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

La Importancia de la aplicación y buen manejo del Control Interno dentro de las organizaciones, tiene como objetivo principal proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como

detectar los extravíos que se presenten en la organización y que afecten al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.2.1.3. Componentes del Control Interno

Con el conocimiento y la aplicación de los componentes del control Interno se buscan que las empresas integren el trabajo de los directivos y del resto del personal para suministrar seguridad razonable en el logro de los objetivos, dichos componentes son:

✓ **Ambiente de Control:**

Aquí encontramos al conjunto de actividades que forman parte del entorno de la empresa desde una mirada del control interno, las cuales son determinantes para el logro de los objetivos.

Dentro de este componente tenemos al desarrollo de las acciones, conjunto de medios, reglas y políticas establecidas que en su adecuada aplicación son efectivos para la empresa.

Los factores del Ambiente de Control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y de la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.

- La integridad, los valores éticos, competencia profesional, compromiso, organización, así como la política y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones y de formulación de programas que contenga metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

✓ **Evaluación de Riesgos**

Para observar los resultados de este componente es necesario que la entidad haya establecido sus objetivos (Afines con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento de políticas establecidas), pudiendo ser explícitos o generales. En este sentido se debe establecer objetivos generales y por áreas, la empresa puede encontrar los elementos críticos del éxito y establecer los criterios para medir el rendimiento.

Una vez reconocidos, la investigación de los riesgos incluirá:

- Una valoración de su importancia y consecuencia.
- Una evaluación de la posibilidad y periodicidad.
- Una forma para su debido tratamiento.

Los cambios son constantes por ello es necesario que las empresas identifiquen una forma adecuada para el adecuado tratamiento de los riesgos que se encuentren.

✓ **Actividades de Control**

Aquí se elabora un mapa de riesgo y este sirve como instrumento para utilizarlo en los diferentes niveles y áreas de la organización. Este componente cuenta con controles que sirven para evitar o minimizar los errores, dichos controles pueden agruparse en tres categorías según el objetivo con el que esté relacionado:

- La eficiencia y eficacia de las operaciones que a su vez cuenta con un control preventivo y correctivo.
- La confiabilidad de la información financiera que se puede obtener por medio de un control manual y automatizado o informático.
- El cumplimiento de leyes y reglamentos a través de controles gerenciales o directivos.

Es necesario indicar que en todas las áreas de la entidad existe la responsabilidad de control, he ahí la importancia de contar con buenos controles de tecnologías de información porque ellas juegan un rol primordial en la gestión.

✓ **Información y Comunicación**

Por medio de este componente se logra identificar, recoger, evaluar y hacer de conocimiento los hechos internos y externos de la empresa. Este componente funciona como herramienta que supervisa las actividades propias del ente. Es importante que todas las empresas cuenten con un esquema flexible de información que responda a las necesidades de la entidad y estén susceptibles a cambio.

✓ **Supervisión o Monitoreo**

Este componente tiene como objetivo asegurar que el control interno funcione acorde a lo planificado, a través de actividades de monitoreo frecuente o evaluaciones puntuales. Para el cumplimiento de este componente se requiere de un personal encargado de dicho trabajo, que sepa aplicar metodologías, técnicas, herramientas para que pueda medir la eficacia de la aplicación del sistema de control interno, entre otras actividades no menos importantes.

2.2.1.4. Clasificación del Control Interno

POR SU FUNCIÓN:

A. Control Administrativo:

Los controles administrativos abarcan el plan de organización y todos los métodos y procesos relacionados especialmente con el logro de objetivos de las operaciones y las normas de la empresa, este tipo de control incluye: los análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. Abarca todas las áreas de la empresa.

B. Control Contable:

Este tipo de control está relacionado principal y directamente a la protección de los activos de la empresa y la falibilidad de los registros financieros. Incluyen los controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y registros contables de los deberes de operaciones y protección de los activos y auditoría interna.

C. Control Gerencial.

En toda organización moderna, la conducción es posible gracias al logro de acuerdos entre las personas que integran el equipo dirigente. Para administrar, los administradores o gerentes conducen de forma racional

las actividades de la organización, ya sea con o sin fines de lucro.

Ello implica la planeación, organización, dirección y el control de todas las actividades, funciones o tareas. Sin planes de acción bien llevados, las organizaciones jamás tendrían condiciones para existir y crecer.

Por todo lo anterior, el papel de los administradores y gerentes es de suma importancia. Son ellos los responsables de lograr que las cosas sucedan, ya sea bien o mal. Sin una buena planeación, organización, dirección y control, las empresas no pueden funcionar exitosamente y lograr las metas y objetivos propuestos. Mucho menos, pueden ser rentables y competitivas.

D. El Control Operativo de Gestión.

Se trata de un proceso que permite guiar a la gestión empresarial a los objetivos que se ha planteado y a su vez es un instrumento que permite evaluarla. La concepción clásica del control de gestión incluye el control operativo, desarrollándolo mediante un sistema que está relacionado con la contabilidad de costes. La concepción moderna integra más elementos promoviendo la integración entre ellos.

Con respecto al nuevo concepto de control de gestión, éste centra su atención en la planificación y el control, debiendo contar con una orientación estratégica que brinde aspectos operativos.

El sistema de control de gestión presenta un diagnóstico o análisis que permite entender las causas que condicionan el comportamiento de los sistemas físicos, además posibilita determinar los vínculos que ligan las variables técnicas-organizativas y sociales con el resultado económico que presenta la empresa, siendo un punto de partida para el mejoramiento de los estándares. También permite realizar el control para determinar si los resultados satisfacen los objetivos planteados por la organización.

E. Control Presupuestario.

Etapa del proceso presupuestario que consiste en el registro de operaciones realizadas durante el ejercicio presupuestario, a fin de verificar y valorar las acciones emprendidas y apreciar el cumplimiento de los propósitos y políticas fijadas previamente, a fin de identificar desviaciones y determinar acciones correctivas. Es un sistema compuesto por un conjunto de procedimientos administrativos mediante los cuales se vigila la autorización, tramitación y aplicación de

recursos humanos, materiales y financieros integrantes del gasto del Sector Público Federal en el desempeño de sus funciones. Principio Básico de Contabilidad Gubernamental que establece la competencia del sistema contable en el registro de los ingresos y egresos comprendidos en el presupuesto del ente, así como su vinculación con el avance físico financiero de los proyectos programados.

F. Control Informático.

El Control Interno Informático puede definirse como el sistema integrado al proceso administrativo, en la planeación, organización, dirección y control de las operaciones con el objeto de asegurar la protección de todos los recursos informáticos y mejorar los índices de economía, eficiencia y efectividad de los procesos operativos automatizados.

En el ambiente informático, el control interno se materializa fundamentalmente en controles de dos tipos:

- Controles manuales; aquellos que son ejecutados por el personal del área usuaria o de informática sin la utilización de herramientas computacionales.

- Controles Automáticos; son generalmente los incorporados en el software, llámense estos de operación, de comunicación, de gestión de base de datos, programas de aplicación, etc.

G. Control Financiero.

En la actualidad, el control financiero se ha convertido en una parte fundamental de las finanzas de cualquier empresa.

El control financiero tiene una definición muy genérica. Se puede definir como la parte de la ejecución financiera que hace referencia al control del estado de las finanzas empresariales. Esto permite a los directores de finanzas y a las propias empresas trabajar sobre las posibles desviaciones que están repercutiendo sobre los presupuestos asignados.

Cualquier plan financiero de una empresa está abocado al fracaso si no se ponen en marcha una serie de mecanismos de control interno. Dicho control debe enfocarse a la consecución de una serie de objetivos que tienen que ver, entre otras cuestiones, con el diagnóstico de la salud económica de la empresa y la detección de

problemas, alteraciones o desviaciones en el campo de las finanzas.

El principal objetivo al que debe dirigirse toda estrategia de control financiero es tener la posibilidad, en cualquier momento, de mostrar la situación o estado de una empresa a nivel de finanzas, con todo detalle, objetividad y exhaustividad. Tomando como base esta meta básica, que puede entenderse como una fotografía o instantánea de la empresa, con el control financiero se pueden conseguir los siguientes objetivos:

Diagnosticar problemas: Detectar errores, desviaciones y alteraciones sobre las finanzas que pueden poner en peligro los propósitos generales de la empresa, su buena marcha económica y, en algunos casos, incluso su propia supervivencia.

Una vez detectados estos problemas, se debe proceder a su corrección, aunque en ocasiones, el control financiero simplemente sirve para comprobar que todo va en la línea correcta y se están cumpliendo, sin alteraciones considerables, las líneas corporativas marcadas.

A partir del análisis financiero es posible:

- ✓ Establecer medidas de ahorro en diferentes sectores, conceptos o departamentos de la empresa.
- ✓ Reducir inversiones de un sector para potenciar o redimensionar otros.
- ✓ Implementar acciones correctoras sobre los departamentos que lo precisen.
- ✓ Recibir alarmas sobre situaciones negativas en el ámbito financiero que permitan su pronta corrección.

POR LA ACCIÓN O FINALIDAD:

A. Control Preventivo:

Es aquella que se aplica antes de la ejecución de las operaciones o de los actos administrativos para asegurar la corrección y pertinencia. El control preventivo está conformado por normas, procedimientos, políticas, reglas implantadas para evadir errores y fraudes en el proceso de las transacciones.

B. Control Detectivo:

Este tipo de control es aplicado durante la ejecución de las operaciones, y desempeños de las funciones. Se centraliza en la obtención de los resultados utilizando

esfuerzos y recursos, y es ineludible la responsabilidad de verificar la corrección de las operaciones.

C. Control Correctivo:

Es aplicable a las operaciones financieras y administrativas que se efectúan después de que estas se han producido, con el fin de darle una última verificación, revisión y evaluación de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas. Estas son ejercidas por regla general, por la auditoría interna y por personal profesional calificado.

POR LA UBICACIÓN

A. Control Interno.

Es una herramienta básica y fundamental de toda administración para determinar las metas trazadas por los propietarios, administrativos y así controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios.

B. Control Externo.

Consiste en una evaluación a cargo de auditores especializados ajenos a la entidad, cuya función principal es verificar minuciosamente cada una de las

áreas de la entidad para detectar algún tipo de fraude que lleve a la empresa a la quiebra.

2.2.1.5. Instrumentos de Evaluación de Campo

Un instrumento en este campo, es un medio que permite evaluar todo el sistema de control interno aplicado por la entidad, así tenemos al llamado “cuestionario de control interno”, el cual contiene un conjunto de preguntas clasificadas por áreas y dispuestas de tal manera que su contestación negativa determine un punto débil en el sistema y así detectar el área donde existe deficiencia.

2.2.1.6. Responsables de Implementar el Sistema de Control Interno.

El control interno es un proceso constante, delegado en su planificación, ejecución y resultado a los miembros de la dirección y otros funcionarios de la entidad. El profesionalismo de los auditores se verá reflejado en el éxito del logro de los objetivos de la empresa.

Procedimiento para la Implementación.

- ✓ Planificación: Esta fase tiene por finalidad implementar un plan de trabajo que le permite a la entidad efectuar e innovar constantemente un sistema de control interno. Esta fase es importante porque establece el compromiso de todos los integrantes de los diferentes niveles de la

empresa, plasmándose dichos compromisos en documentos que son fiables y formales que reflejan acciones a seguir para la implantación del sistema de control interno. Aquí se realiza un diagnóstico para verificar la situación actual del sistema de control interno de la empresa, lo que facilitará la posterior elaboración de un plan.

- ✓ Ejecución: En esta fase se aplican herramientas que pueden ayudar a la gestión de las empresas la implementación del sistema de control interno. Aquí el equipo encargado de la ejecución tomará en cuenta el documento de planificación, realizado una fase antes. Los encargados deberán ser minuciosos y estratégicos para determinar funciones y aplicar estrategias para su buena aplicación y logros de objetivos.
- ✓ Evaluación: Es la tercera fase de implementación del sistema de control interno, es efectuado en relación con las necesidades y consideraciones que la empresa determine como pertinente. Esta fase tiene como objetivo verificar si las estrategias, métodos, planes, y otras técnicas planificadas en la primera fase que fueron realmente aplicadas con certeza tal y como se determinó

y así orientar todo el trabajo para bien del cumplimiento del logro de objetivos.

2.2.2. Teoría de la Micro y Pequeña Empresa

CAPÍTULO I: medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial

Artículo 1.- Objeto de Ley La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- ✓ Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- ✓ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Artículo 14.- Promoción de la iniciativa privada El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro, pequeñas y medianas empresas. El reglamento de la presente Ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las micro, pequeñas y medianas empresas. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de la micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada.

2.2.3. Teoría de empresa

La empresa es una unidad económica y social, que fue creada para generar utilidades, es en la empresa donde se unen el capital, el trabajo y los recursos materiales, que transformados se adquiere un producto para cubrir las necesidades de y exigencias de la sociedad.

La empresa es un órgano formado por bienes materiales, recursos humanos, aspiraciones comunes para obtener beneficios o utilidades y también permitir que por medio del producto los clientes puedan satisfacer sus necesidades.

La empresa como un sistema en la que se materializa una idea por medio de una planificación, brindando satisfacción a las demandas de los clientes, es decir en la empresa se ejecuta una actividad comercial. Es necesario establecer la razón de ser de la entidad por ello se debe contar con una visión, misión, objetivos, valores y políticas para su actuación.

La empresa es una entidad donde se combinan el dinero, materia prima y las personas que laboran y que producen un valor material, de ello obtienen un beneficio económico por la venta de lo que

produjeron. En un segundo plano se tiene que la empresa produce para beneficio de la satisfacción de las necesidades de la población.

2.2.4. Teoría de la Empresa Comercial

Las empresas comerciales tienen un origen propiamente comercial, mayormente son de carácter privado y tienen por finalidad ejercer su actividad con el propósito de lograr utilidades que van en beneficio directo de sus accionistas.

Las empresas comerciales se caracterizan porque no realizan una transformación sobre los materiales adquiridos recurriendo a fuentes de energía y al trabajo aplicado al producto, siendo intermediario entre el productor y el consumidor.

2.3. Marco Conceptual.

2.3.1. Definición de Control Interno.

El Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión.

El sistema de control interno también conocido como sistema de gestión es un conjunto de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, abarca todas las áreas de la empresa. El control interno es la herramienta de vigilancia más utilizada y exitosa de toda entidad porque le permite desarrollar sus actividades de manera planificada y sistematizada, bajo políticas que bien aplicadas darán como resultado el logro de los objetivos de la empresa.

2.3.2. Definición de la Micro y Pequeña Empresa

La Micro y pequeña empresa (Mypes) cumple un rol importante en el desarrollo económico de nuestro país, porque brinda la oportunidad de generar trabajo. Así también las Mypes es la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como fin desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Importancia:

Las MYPEs son un segmento importante como fuentes generadoras de empleo y alivio de la pobreza, esto se debe a que proporcionan puestos de trabajo, impulsan el espíritu empresarial, son la fuente principal del sector privado y al desarrollo económico y sostenible del Perú.

Formalización y Constitución:

El Estado fomenta la formalización de las MYPEs a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe pues propiciar el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen una MYPEs, eliminando pues todo trámite tedioso.

Es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. En el caso de que las MYPEs que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.

2.3.3. Definición de Empresas

Es la entidad, organización o institución, creada con fines de lucro, en la que intervienen factores productivos (trabajo, materia prima y capital). Estas empresas pueden ser comerciales industriales o de servicio. El resultado de combinar estos factores de producción permite la satisfacción de las necesidades a los clientes.

Se puede clasificar a las empresas según la actividad económica que realicen. Así, nos encontramos con empresas del sector primario (que obtienen los recursos a partir de la naturaleza, como las mineras, agrícolas, pesqueras o ganaderas), del sector secundario (dedicadas a la transformación de bienes, como las industriales y de la construcción) y del sector terciario (empresas comerciales que se dedican a la oferta de servicios).

Otra forma válida de clasificar las empresas es de acuerdo a su constitución jurídica. Existen empresas individuales (que pertenecen a una sola persona) y societarias (conformadas por varias personas). A su vez las societarias pueden ser anónimas, de responsabilidad limitada y de economía social (cooperativas), entre otras.

Por otro lado tenemos la clasificación de las empresas según la titularidad del capital. Ahí hallamos a las empresas privadas (su capital está en mano de particulares), las públicas (controladas por el Estado), las mixtas (el capital es compartido por particulares y por el Estado), y las empresas de autogestión (el capital es propiedad de los trabajadores).

2.3.4. Definición de la Empresa Comercial

Las Empresas Comerciales, forman parte de la tercera clasificación según la actividad económica que realizan porque se dedican a la compra y venta de productos en el mismo estado físico en el que lo

adquirieron, aumentando el precio de adquisición o margen de utilidad. Estos tipos de empresas son las intermediarias entre los productores y los consumidores y pueden clasificarse de la siguiente manera.

Mayoristas: Son aquellas empresas que realizan la distribución de los productos al mercado de consumo y hacen las ventas en grandes cantidades a las empresas minoristas.

Minoristas o Detallistas: empresas o negocios que realizan la venta de los productos al menudeo o en pequeñas cantidades a los consumidores finales.

Comisionistas: Son los encargados de vender los productos que le fueron entregados por los fabricantes, percibiendo por dicha actividad una comisión del total de las ventas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación.

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso.

3.2. Población y Muestra.

Dado que la presente investigación es bibliográfica y de caso no tiene población ni muestra.

3.3. Definición conceptual y operacionalización de las variables e indicadores.

No se aplicó por tratarse de una investigación bibliográfica documental y de caso.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.4.1. Técnicas:

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.4.2. Instrumentos:

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

3.5. Plan de Análisis.

- ❖ Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizará la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes del informe, los cuales serán presentados en sus respectivos cuadros.
- ❖ Para cumplir con el objetivo específico 2 se elaborará un cuestionario relacionado con las bases teóricas y los antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.
- ❖ Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que dicha comparación esté relacionado con aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.6. Matriz de consistencia.

Anexo n° 01

3.7. Principios éticos.

- ❖ La investigación ha sido concluida teniendo en cuenta las normas implantadas por la Escuela de Pre Grado, la estructura aprobada por la Universidad y considerando el Código de Ética; con el propósito de expresar alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L.

- ❖ El principio de integridad impone sobre todo al contador público colegiado, la obligación de ser justo y consiente en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos. Para ello debemos ser los propios profesionales quienes, según sus propias convicciones morales, la sociedad en la que viven y las exigencias de sus empresas, forjen una credibilidad profesional. No obstante, la ética va más allá de lo escrito y los hechos visibles. Ya que las cualidad éticas engloban las intenciones, los deseos y los pensamientos. Por todo ello el contador público debe estar animado por un espíritu de fraternidad y colaboración profesional y tener presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el libre y honesto ejercicio de la profesión.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.

4.1. Resultados.

- 4.1.1. Resultados Respecto al Objetivo Específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú – 2016.

CUADRO N° 01

Características Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú – 2016

AUTORES	RESULTADOS
Cabello (2013)	<p>Sustenta que debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.</p> <p>Para la supervisión se debe designar personal calificado, responsable de la implementación de ítems que permitan detectar errores y fraudes en las actividades y así actuar con autonomía y autoridad en las acciones de supervisión. Las empresas que deseen fortalecer su gestión necesitan implementar previamente un adecuado sistema de fiscalización para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.</p>

Ramírez (2014)

Afirma que es necesario establecer herramientas e instrumentos indispensables en las actividades de control que le permitan a la empresa: implementar una manual de operaciones y funciones, realizar los procesos de rotación del personal, delegar al área contable que informe permanentemente, uso de instrumentos de control para la entrada y salida de la mercadería, entre otras actividades que permiten prevenir y detectar errores, así pues las actividades de control representa un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y el logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Mandujano (2014)

En la actualidad las MYPES se encuentran en un entorno de constante competencia, el cumplimiento, manejo y logro de objetivos es un reto para los directivos, aquí juega un rol importante la adecuada aplicación de la información y comunicación dentro de la entidad, porque es la única forma que se llegue a saber los planes a poner en prácticas en las diversas áreas que ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

García (2014)

Los microempresarios del sector comercio, rubro materiales de construcción de la provincia de Sullana, tienen conocimiento de lo que es el ambiente de control interno, y son conscientes de su aplicación adecuada, es por eso que los directivos de dicha entidad manejan bien el tema del ambiente de control, esto incide positivamente en la gestión, al mantener organización y formalidad en los controles y registros administrativos contables. Es evidente la presencia de la visión y misión, de los planes estratégicos y operativos, lo que lleva a fomentar un clima laboral favorable.

Miranda (2014)

Es importante y necesario que las MYPES cuenten con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que la conforman sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al propietario para la toma de decisiones, así como de detectar en que procedimiento o proceso se está fallando, mejorarlo y dar solución a este problema, para una adecuada operación y permanencia.

Carhuapoma (2015)

Señala que las empresas en estudio cuentan con un debido manual de procedimientos y de políticas de asignación de funciones y responsabilidades que asegura el cumplimiento de los objetivos.

Crisoles (2014)

Afirma que el control interno en las empresas comerciales de la ciudad de Huaraz, en la actualidad utilizan el informe COSO que consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: Ambiente de Control, evaluación de riesgos, Ambiente de control, Información y comunicación, supervisión. Estos componentes ayudan a contar con información íntegra, accesible, consistente, confiable y oportuna y es fundamental para que la organización pueda subsistir, desarrollarse y tomar decisiones correctas.

Negreiros (2015)

Menciona que el modo de cómo influye el control interno en la gestión de las empresa Comercial Rojas SRL es consiguiendo beneficios hacia la gestión empresarial, de tal manera que pueda contribuir a evitar fraudes y corrupción interna, facilitando a los directivos o miembros de la entidad, la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

Sostiene que el Control Interno trasciende en las Mype, sector comercio rubro abarrotes, porque es una herramienta de suma importancia para salvaguardar los activos de perdidas provenientes de fraudes o errores, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que los propietarios y/o administradores usan para tomar decisiones, promover eficiencias en sus operaciones y fomentar un buen ambiente de control.

Alvarón (2015)

Es necesario que se lleven a cabo acciones que permitan reducir los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, los riesgos del control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a eventos. Las actividades de control se realizan en todas las áreas y niveles de la organización, pueden ser de manera preventiva, automatizada o una combinación de ambos.

Genebroso (2016)

De la información recolectada del control interno y según el modelo coso al que se ha tomado como desarrollo de investigación en la empresa Boticas Arcángel sede Huaraz, el tema de control interno

está inmerso a todas sus actividades pero de manera conceptual y solo algunos de sus componentes del informe como se desarrolla dentro de la práctica, obviándolos los demás; todo esto trae consigo deficiencias en el logro de los objetivos y las metas trazadas trayendo consigo el bajo rendimiento del desempeño de los colaboradores.

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

4.1.2. Resultados Respecto al Objetivo Específico 2: Describir las características del control interno de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.

CUADRO N° 02
Características del Control Interno de la Empresa Jolris Servicios Múltiples
E.I.R.L. – Satipo 2016

ITEM O PREGUNTAS	RESULTADOS	
	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?		X
I. AMBIENTE DE CONTROL		
1.1. ¿La empresa difunde y es de conocimiento general la visión, misión, valores de la empresa?	X	
1.2. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales?	X	

1.3. ¿La empresa crea un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente de las actividades de control?	X	
1.4. ¿La empresa reconoce, promueve y pone en práctica los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
1.5. ¿La empresa difunde temas del control interno a través de recomendaciones verbales, afiches, gigantografías, y otro tipo de metodología?	X	

II. EVALUACIÓN DE RIESGO

2.1. ¿Considera que el control interno es primordial para la buena gestión de la empresa?	X	
2.2. ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad?		X
2.3. ¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?		X
2.4. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?		X

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones de los procesos y actividades con las cuales los colaboradores pueden guiarse?		X
3.2. ¿Para el caso de permisos, licencias e incidencias, se cuenta con un personal especializado para su adecuado tratamiento?		X
3.3. ¿Frecuentemente se realiza la rotación de encargaturas del personal, en puestos susceptibles de fraude?		X
3.4. ¿Se utilizan instrumentos de control para llevar adecuadamente el registro de la entrada y salida mercadería del almacén?		X

3.5. ¿Frecuentemente se realiza un análisis comparativo de los registros de la entidad (ejemplo: arqueos, inventarios u otros)?	X
---	---

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1. ¿La información que obtiene la administración es seleccionada y analizada en bien de la toma de decisiones y logro de objetivos?	X
4.2. ¿Se han creado e implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas, con fines de mantenerse interconectados?	X
4.3. ¿Se solicita a los clientes que opinen sobre el sistema de información, en los que se puede registrar los reclamos y priorizar las mejora?	X
4.4. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?	X

V. SUPERVISIÓN

5.1. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?	X
5.2. ¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?	X
5.3. ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?	X
5.4. ¿Se cumple con la supervisión de los planes establecidos en las diferentes áreas?	X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

4.1.3. Resultados Respecto al Objetivo Específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y

pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa
 JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.

CUADRO N° 03

Análisis comparativo de las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas del Sector Comercio del Perú y de la Empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO 1	OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>García (2014). Afirma que los micro empresarios tienen conocimiento de lo que es el ambiente de control, y son conscientes de su aplicación, es ello los directivos de dicha entidad manejan bien el tema del ambiente de control, esto incide positivamente en la gestión, al mantener organización y formalidad en los controles y registros administrativos contables. Es evidente la presencia de la visión y misión, de los planes estratégicos y operativos, lo que lleva a fomentar un clima laboral favorable.</p>	<p>La empresa transmite y difunde y siendo de conocimiento general la visión, misión, valores y objetivos estratégicos de la empresa.</p> <p>Los altos directivos han elaborado su plan estratégico y operativo con el fin de cumplir a cabalidad los objetivos institucionales de la empresa.</p> <p>La empresa si maneja un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente de las actividades de control de la entidad.</p>	<p>Si coincide</p>

Negreiros (2015).

Ambiente de control
aporta disciplina,
integridad, valores éticos

<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>Alvarón (2015). Establece aplicar acciones que permitan reducir los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, los riesgos del control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos y determinar la respuesta que se tendrá frente a eventos.</p>	<p>En la empresa a pesar de que consideran que el control interno es fundamental para la buena gestión, no se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen. La empresa no tiene, ni ha determinado lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos.</p>	<p>No coincide</p>
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Ramírez (2014). Determina la necesidad de establecer herramientas e instrumentos indispensables en las actividades de control que le permitan a la empresa: implementar una manual de operaciones y funciones, realizar los procesos de rotación del personal, delegar al área contable que informe permanentemente, realizar el control de la entrada y salida de la mercadería.</p>	<p>No tiene un manual de funciones de los procesos y actividades. Por la carencia de planificación de las actividades de control, la empresa no realiza la rotación de personal, en puestos susceptibles de fraude. Carecen de instrumentos para llevar adecuadamente el registro de la entrada y salida de los materiales</p>	<p>No coincide</p>

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>Mandujano (2014). Señala que el cumplimiento, manejo y logro de objetivos es un reto para los directivos, aquí juega un rol importante la adecuada aplicación de la información y comunicación dentro de la entidad, porque es la única forma que se llegue a saber los planes a poner en prácticas en las diversas áreas que ayudará alcanzar el éxito en las mismas.</p>	<p>La empresa escoge y analiza la información que obtiene en mejora de la toma de decisiones y de sus logros de objetivos. La empresa cuenta con un buzón de sugerencias en donde los clientes dan sus sugerencias y recomendaciones sobre el sistema de trabajo, además pueden hacer llegar sus reclamos para que así se mejore ciertos aspectos en bien de la empresa.</p>	Si coincide
SUPERVISIÓN	<p>Cabello (2013). Señala que para la supervisión se debe designar personal calificado, responsable de la implementación de ítems que permitan detectar errores y fraudes en las actividades y así actuar con autonomía y autoridad en las acciones de supervisión. Las empresas que deseen fortalecer su gestión necesitan implementar</p>	<p>En la empresa no se cuenta con un supervisor que monitoree el trabajo de los trabajadores para que así ayude a corregir los errores y evitar la pérdida de tiempo, No se registran y comunican las dificultades presentadas a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias oportunamente, tampoco no se cumple con la</p>	No coincide

previamente un adecuado supervisión de los planes sistema de fiscalización asentados en las para aumentar la eficiencia diferentes áreas. y eficacia de sus operaciones.

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

4.2. Análisis de Resultados.

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú – 2016.

Cabello (2013). Se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Se debe implementar controles internos en todas las empresas comerciales que deseen mejorar su gestión en todas sus áreas, principalmente en aquellos rubros que por su importancia, complejidad o naturaleza confluyen directamente con otros segmentos internos o externos, cuyo resultado final tarde o temprano les afectará.

Estos resultados coinciden con los siguientes autores internacionales: **Ramírez (2014).** Concluye que de la evaluación a la organización estudiada se ha determinado la necesidad de establecer herramientas e instrumentos indispensables en las actividades de control que le permitan a la empresa: implementar

una manual de operaciones y funciones, realizar los procesos de rotación del personal, delegar al área contable que informe permanentemente, entre otras actividades que permiten prevenir y detectar errores. Así también **Mandujano (2014)**. En la actualidad las MYPES se encuentran en un entorno de constante competencia, el cumplimiento, manejo y logro de objetivos es un reto para los directivos, aquí juega un rol importante la adecuada aplicación de la información y comunicación dentro de la entidad, porque es la única forma que se llegue a saber los planes a poner en prácticas en las diversas áreas que ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2: Del cuestionario aplicado al Gerente de la Empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., se obtuvo que dicha entidad carece del sistema control interno dentro de sus actividades, trabajando de manera empírica porque no aplica, ni conoce temas de control interno, lo cual repercute negativamente en el manejo de los recursos financieros y los sistemas de trabajo de la empresa.

Respecto al Ambiente de Control se obtuvo que la empresa tiene su visión, misión y valores, que influye en la creación de un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente en sus actividades, se difunde temas de control a través de recomendaciones verbales. En relación al componente de Evaluación de riesgo, la empresa está en la posibilidad de caer en

peligro de fraude al igual que en el componente Actividades de Control. En relación a la información y comunicación si cumplen un adecuado control mas no en el componente de supervisión.

Por lo señalado arriba, es necesario que los directivos de la JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., conozcan y apliquen los beneficios de la caracterización del Control interno dentro de la empresa comercial y así pueda trabajar de forma eficaz y eficiente para el cumplimiento de sus objetivos trazados y el buen uso de sus recursos.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.

Para alcanzar los resultados del objetivo específico 3, se realizó un cuadro comparativo de cuatro columnas, la primera columna se denomina elementos de comparación, la segunda columna contiene los resultados del objetivo específico 1, la tercera columna tiene los resultados del objetivo específico 2; y en la cuarta columna se tiene los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y 2.

En el cuadro 03 se puede apreciar, los elementos de comparación:

Respecto al componente: Ambiente de Control.

García (2014). Afirma que los micro empresarios tienen conocimiento de lo que es el ambiente de control interno, y son conscientes de su aplicación adecuada, es por eso que los directivos de dicha entidad manejan bien el tema del ambiente de control, esto incide positivamente en la gestión, al mantener organización y formalidad en los controles y registros administrativos contables. Es evidente la presencia de la visión y misión, lo que lleva a fomentar un clima laboral favorable. Estos resultados coinciden con los resultados del caso aplicado, debido a que la empresa difunde y es de conocimiento general la visión, misión y valores, la empresa crea un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente de las actividades de control de la entidad, la empresa reconoce, promueve y pone en práctica los aportes del personal, los directivos de la empresa difunden temas de control a través de recomendaciones verbales, afiches, gigantografías y otro tipo de metodología.

Respecto al componente: Evaluación de Riesgo.

De lo obtenido en el resultados del objetivo específico 1 y en relación al caso de estudio que es el resultados del objetivo específico 2, en relación a la evaluación de riesgos, no coinciden, porque la empresa no ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad, no

cuentan, ni han establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos, tal como lo establece **Alvarón (2015)**. Que nos indica, que los riesgos de control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a eventos. No importa el tamaño, organización, rubro, naturaleza u otro tipo característica que posea la empresa, igual cabe la posibilidad a estar en una situación de riesgo en cualquier área de la empresa.

Respecto al componente: Actividades de Control.

Según el objetivo 1 y el resultado del objetivo específico 2, que viene hacer el caso de estudio. En relación a las actividades de control, se aprecia que, la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., no está cumpliendo en su totalidad con lo establecido en dicho componente porque no cuenta con un manual de funciones de los procesos y actividades con las cuales los colaboradores pueden guiarse, a su vez, se percibe la falta de planificación de las actividades de control, no se realiza la rotación de personal, en puestos susceptibles a riesgo de fraude. Estos resultados no coinciden con lo que afirma, **Ramírez (2014)**. Nos indica la importancia de establecer herramientas e instrumentos indispensables en las actividades de control que le permitan a la empresa: implementar un manual de operaciones y funciones, realizar los procesos de rotación del personal, delegar al área

contable que informe permanentemente, entre otras actividades que permiten prevenir y detectar errores.

Respecto al componente: Información y Comunicación.

Del análisis de los resultados del objetivo específico 1 y 2 en relación a la información y comunicación, ambos coinciden porque la empresa de caso proporciona la información necesaria que le permite a la administración seleccionar, analizar y evaluar los procesos en bien de la toma de decisiones y logro de objetivos. Por lo tanto, lo señalado coincide con los que establece **Mandujano (2014)**. Que indica, que el cumplimiento, manejo y logro de objetivos es un reto para los directivos, aquí juega un rol importante la adecuada aplicación de la información y comunicación dentro de la empresa, porque es la única forma que se llegue a saber los planes a poner en prácticas en las diversas áreas que ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

Respecto al componente: Supervisión.

Del análisis de los resultados del objetivo específico 1 y 2 en relación a la supervisión, no coinciden porque la empresa de caso no cuenta con un supervisor que monitoree el trabajo de los colaboradores y que ayude a corregir los errores y evitar la pérdida de tiempo, tampoco se registran y comunican las dificultades presentadas a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias oportunamente. Esto discrepa con lo que señala **Cabello**

(2013). Donde nos indica que, para la supervisión se debe designar personal calificado, responsable de la implementación de ítems que permitan detectar errores y fraudes en las actividades y así actuar con autonomía y autoridad en las acciones de supervisión. Las empresas que deseen fortalecer su gestión necesitan implementar previamente un adecuado sistema de fiscalización para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al Objetivo N° 01

En la mayoría de los autores estudiados en los antecedente coinciden que el conocimiento y la aplicación del sistema de control interno en las actividades empresariales del sector comercio del Perú, van a consentir el correcto y adecuado manejo de los recursos de la organización, la adecuada selección del personal, maximizar las oportunidades, eficiencia y eficacia en las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera que conllevara al éxito. Todos estos procesos muy bien integrados, le permite a la organización tener un grado de seguridad razonable en relación al logro de sus objetivos. Dichos autores han indicado en sus trabajos aspectos teóricos, más no resultados cuantitativos del control interno, por tal motivo no podemos saber cuántas empresas del sector comercio del

Perú han implementado con éxito un sistema de control interno, debido a que los trabajos solo se han limitado a describir la variable de estudio.

5.2. Respecto al Objetivo N° 02

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. 2016, se aprecia que dicha empresa comercial, no cuenta con un sistema de control interno que afecta a toda la organización, esto se ve reflejado en la gestión basada en el poco conocimiento y que pocas veces trabajan por disminuir los riesgos que se generan. El resultado de la aplicación del cuestionario ayudó a determinar y evidenciar el objetivo buscado.

5.3. Respecto al Objetivo N° 03

Al comparar la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., se concluye que esta última no cuenta con un sistema de Control Interno, esto se debe a que la organización en estudio no tiene conocimiento sobre los componentes del control interno, encontrándose mayor debilidad en las Actividades de control, Evaluación de riesgos y Supervisión. En relación al Ambiente de Control e Información y comunicación, donde la empresa conoce del tema de forma muy remota. Estos resultados encontrados comparados con la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales no coinciden porque no están aplicando correctamente el control interno.

5.4. Conclusión General.

La empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., debe implementar los beneficios del control interno, con el cual se puede perfeccionar el uso adecuado de los recursos de la organización, la seguridad de la información, efectuar formaciones, designar jefes por áreas y realizar charlas al personal lo que permitirá realizar adecuadamente sus funciones dentro de la organización así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto sobrelleva a un buen manejo de todas las áreas, para poder dar el cumplimiento de los objetivos trazados. A su vez se recomienda a las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, así como a la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., implementar el control interno en sus instrucciones e involucrar tanto al gerente como al resto del personal de la organización por lo tanto las empresas comerciales por medio del sistema de control interno logrará el perfeccionamiento continuo en sus operaciones.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.

6.1. Referencias Bibliográficas.

Alvarón C. (2015). CONTROL INTERNO Y SU TRASCENDENCIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ABARROTES HUARAZ. Recuperado de: [file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(31\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(31).pdf). El día 23 de junio del 2017.

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

Bacalloor C. (2009). "GÉNESIS DEL CONTROL INTERNO" EN CONTRIBUCIONES A LA ECONOMÍA. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>. El día 13 de julio de 2017.

Barquero O. (2013). Manual Práctico de Control Interno. España: Editorial: Profit Editorial.

Benítez C. (2014). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND", UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. IBARRA – ECUADOR. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>. el día 25 de junio de 2017.

Cabello J. (2013). IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES AÑO 2013.

LIMA Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(16\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(16).pdf). El día 23 de junio de 2017.

Carhuapoma E. (2015). “LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DE LAS EMPRESAS COMERCIALES EN EL SECTOR FERRETERÍAS DEL DEPARTAMENTO DE PIURA, EN EL PERIODO 2014”.

Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(24\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(24).pdf). El día 23 de junio del 2017

Crisoles S. (2014). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE ELECTRODOMESTICOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ -2012. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(20\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(20).pdf). El día 23 de junio de 2017

Fariás G. (2017). ¿ES SU EMPRESA VULNERABLE A UN FRAUDE?

Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/es-su-empresa-vulnerable-a-un-fraude.html>. EL 11 de julio de 2017.

Frías I. (2013). FRAUDE Y GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS EMPRESAS.

Recuperado de:

<https://perspectivasperu.ey.com/2017/06/05/fraude-gestion-riesgos-empresas/>. El día 11 de julio del 2017.

CRP (2017). CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Recuperado de:

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html. El día 26 de julio del 2017

García G. (2014). EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, EN LA PROVINCIA DE SULLANA- PIURA, 2014. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(21\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(21).pdf). El día 23 de junio de 2017

Genebroso M. (2016). En su tesis titulada. EL CONTROL INTERNO EN LAS BOTICAS ARCÁNGEL, SEDE HUARAZ, 2013. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(35\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(35).pdf). El día 23 de junio del 2017.

Gerencie. (2017). AUDITORÍA INTERNA. Recuperado de:

<https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>. El día 23 de junio del 2017.

Gutiérrez, S. (2012). Los mecanismos del control interno y su impacto en los resultados de la gestión de la empresa BACKUS de Piura. Periodo – 2012. Tesis Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Facultad de Ciencias Contables, Económicas Y Financieras. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura – 2013. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tesis-Mecanismos-Del-Control-Interno/45655042.html>

Herrera Br. (2015) PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS YECONÓMICOS DE LAS EMPRESAS PESQUERAS DEL PERÚ 2013.

Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(18\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(18).pdf). El día 23 de junio del 2017

Mandujano E. (2014), en su proyecto de investigación EL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN LAS PYMES EN EL PERU, 2014. LIMA. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(27\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(27).pdf). El día 23 de junio de 2017

- Miranda Sh. (2014).** “EL CONTROL INTERNO Y SU IMPLEMENTACIÓN EN LAS MYPES EN EL PERÚ, 2014” LIMA. Recuperado de: [file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(23\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(23).pdf). El día 23 de junio de 2017
- Modelo Coso.** Recuperado de: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>. El día 25 de julio del 2017.
- Negreiros M. (2015),** EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS COMERCIALES – CASO COMERCIAL ROJAS SRL. SIHUAS 2013. Recuperado de: [file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(17\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(17).pdf). El día 23 de junio de 2017.
- Ramírez J. (2014).** EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS COMERCIALES EN EL PERU – 2014. LIMA Recuperado de: [file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(15\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(15).pdf). El día 23 de junio de 2017.
- Ramírez & Ramírez (2012).** PROPUESTAS DE POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO. BASADOS EN EL OBJETIVO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL, ECUADOR. Recuperado de: [file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(17\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(17).pdf). El día 23 de junio de 2017.
- Rojas W. (2007).** DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS. GUATEMALA. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf. El 22 de junio del 2017.

Vélez, E. (2011). El control interno como Herramienta fundamental para la Administración de una empresa. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/ElControlInterno-Como-Herramienta-Fundamental/3259034.html>.

VII. Anexos – 7.1. Anexo 01

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	JUSTIFICACIÓN
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – SATIPO 2016.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Librería JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. 2016. Describir las características del control interno de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. 2016. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L.- Satipo 2016. 	<p>El presente trabajo de investigación, se justifica porque a través de su desarrollo lograré describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.</p> <p>Así mismo, esta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores de nuestra universidad y de otros ámbitos geográficos</p> <p>Se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L., debido a la falta de un sistema de control interno que dificulta el logro de sus objetivos.</p> <p>Finalmente, el presente proyecto de investigación me permitirá obtener el título de Contador Público.</p> <p>A su vez que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por medio de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, y su Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con lo establecido por la SINEACE, cuya finalidad es garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.</p>

FUENTE: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – SATIPO 2016**

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

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una (X) la alternativa correcta:

ITEM O PREGUNTAS	RESULTADOS	
	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?		X
I. AMBIENTE DE CONTROL		
1.1. ¿La empresa difunde y es de conocimiento general la visión, misión, valores de la empresa?	X	
1.2. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales?	X	
1.3. ¿La empresa crea un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente de las actividades de control?	X	
1.4. ¿La empresa reconoce, promueve y pone en práctica los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
1.5. ¿La empresa difunde temas del control interno a través de recomendaciones verbales, afiches, gigantografías, y	X	

otro tipo de metodología?	X	
II. EVALUACIÓN DE RIESGO		
2.1. ¿Considera que el control interno es primordial para la buena gestión de la empresa?	X	
2.2. ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad?		X
2.3. ¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?		X
2.4. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?		X
III. ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones de los procesos y actividades con las cuales los colaboradores pueden guiarse?		X
3.2. ¿Para el caso de permisos, licencias e incidencias, se cuenta con un personal especializado para su adecuado tratamiento?		X
3.3. ¿Frecuentemente se realiza la rotación de encargaturas del personal, en puestos susceptibles de fraude?		X
3.4. ¿Se utilizan instrumentos de control para llevar adecuadamente el registro de la entrada y salida mercadería del almacén?		X
3.5. ¿Frecuentemente se realiza un análisis comparativo de los registros de la entidad (ejemplo: arqueos, inventarios u otros)?		X
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

4.1. ¿La información que obtiene la administración es seleccionada y analizada en bien de la toma de decisiones y logro de objetivos?	X	
4.2. ¿Se han creado e implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas, con fines de mantenerse interconectados?		X
4.3. ¿Se solicita a los clientes que opinen sobre el sistema de información, en los que se puede registrar los reclamos y priorizar las mejoras?	X	
4.4. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?	X	
V. SUPERVISIÓN		
5.1. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?		X
5.2. ¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?		X
5.3. ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?		X
5.4. ¿Se cumple con la supervisión de los planes establecidos en las diferentes áreas?		X

JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L.



OLIVAS RIVAS JORGE WALTER
GERENTE