



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

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

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS  
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
COMERCIAL SERVICIOS Y FERRETERIA ALBORADA  
E.I.R.L, 2016.

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

**AUTORA:**

BACH. ORTEGA CARUAJULCA SHEYLY MARJURY

**ASESOR:**

MGTR. CPCC VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ  
2017**



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS  
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
COMERCIAL SERVICIOS Y FERRETERÍA ALBORADA  
E.I.R.L, 2016.**

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

**AUTORA:**

**BACH. ORTEGA CARUAJULCA SHEYLY MARJURY**

**ASESOR:**

**MGTR. CPCC VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ**

**CHIMBOTE – PERÚ  
2017**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

**PRESIDENTE**

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA

---

**SECRETARIO**

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN

---

**MIEMBRO**

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

## **AGRADECIMIENTO**

Primero, dar gracias a Dios; por permitir llegar hasta esta etapa final de mi carrera profesional, por brindarme la oportunidad de obtener otro triunfo personal, darme salud y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte durante todo el periodo de estudio, para lograr esta meta.

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional que me brindaron; para seguir adelante y poder lograr otra meta en mi vida profesional.

Al MGTR. CPCC Sichez Muñoz Víctor Alejandro por su apoyo y paciencia, brindándome los conocimientos y enseñanzas, por su dedicación y entrega para cada uno de nosotros con el fin de transmitirnos un buen ejemplo a seguir.

## **DEDICATORIA**

A Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, por ser los pilares en mi vida, por su amor y apoyo incondicional, por sus consejos; ya que me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Especialmente a mi padre Richard Ortega Osorio y mi madre Lucila Caruajulca Silvestre.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016. El diseño de la investigación fue no experimental - descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; así como también, fichas bibliográficas; obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, 2016:** La mayoría de los autores revisados señalan que el control interno es una herramienta de control que permite mejorar la gestión administrativa de las empresas y permite a la gerencia tomar las decisiones acertadas para el cumplimiento de sus objetivos y metas. **Respecto a la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016:** La empresa Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, se trató de identificar los componentes del control interno establecidos; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa. **Respecto al análisis comparativo:** Al comparar la literatura pertinente y del caso, se concluye la mayoría de empresas no tienen implementado un sistema de control interno formalmente que les permita detectar sus errores y no evidencian la influencia del control interno en la gestión administrativa. Finalmente, se recomienda a la empresa Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, implementar un control interno formalmente; así como también capacitar a su personal.

**Palabras clave:** Control Interno, gestión administrativa, empresas comerciales.

## ABSTRAC

The main objective of this research work was to: Describe the influence of internal control on the administrative management of commercial companies in Peru and the commercial company Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016. The design of the research was non-experimental - descriptive, bibliographic, documentary and case. For the collection of information, the method of bibliographic review and a questionnaire applied to the manager of the company under study were used; as well as, bibliographic records; obtaining the following results: **Regarding the influence of internal control in the administrative management of commercial companies in Peru, 2016:** Most of the authors reviewed indicate that internal control is a control tool that allows improving the administrative management of companies and allows management to make the right decisions for the fulfillment of their objectives and goals. **Regarding the influence of internal control in the administrative management of the commercial company Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016:** The company Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, has not formally implemented an internal control system; however, an attempt was made to identify the established components of internal control; but it was not possible to show that internal control is positively influencing the administrative management of the company. **Regarding the comparative analysis:** When comparing the relevant literature and the case, it is concluded that most companies have not implemented a formal internal control system that allows them to detect their error and does not show the influence of internal control on administrative management. Finally, it is recommended to the company Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, to implement an internal control formally; as well as train your staff.

**Keywords:** internal control, management companies, commercial companies.

## CONTENIDO

CONTRACARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRAC.....	vi
CONTENIDO .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.1.1 Internacionales: .....	16
2.1.2.Nacionales:.....	18
2.1.3.Regionales:.....	20
2.1.4.Locales:.....	21
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1 Control interno .....	22
2.2.2.Gestión Administrativa.....	29
2.2.3.Emresas Comerciales.....	35
2.3. Marco Conceptual .....	36
2.3.1.Definiciones de control:.....	36
2.3.2.Definiciones de control interno:.....	36
2.3.3.Definiciones de gestión: .....	36
2.3.4.Definición de gestión administrativa:.....	37
2.3.5.Definiciones de empresa:.....	37
2.3.6.Definición de empresa comercial:.....	37



III.	METODOLOGÍA.....	38
3.1.	Diseño de la investigación.....	38
3.2.	Población y muestra.....	38
3.2.1	Población.....	38
3.2.2	Muestra.....	38
3.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	38
3.4.	Técnicas e instrumentos.....	38
3.4.1.	Técnicas:.....	38
3.4.2.	Instrumentos:.....	38
3.5.	Plan de análisis.....	38
3.6.	Matriz de consistencia.....	39
3.7.	Principios éticos.....	39
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	40
4.1.	Resultados.....	40
4.1.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	40
4.1.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	42
4.1.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	44
4.2.	Análisis de Resultados.....	46
4.2.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	46
4.2.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	47
4.2.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	49
V.	CONCLUSIONES.....	51
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	51
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	51
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	52
5.1.4.	Conclusión general.....	52

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	53
6.1. Referencias Bibliográficas.....	53
6.2 Anexos.....	61
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia lógica.....	61
6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas .....	62
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario .....	63
6.2.4 Anexo 04: Tablas de la aplicación del cuestionario .....	66

### **ÍNDICE DE CUADROS**

CUADRO 01.....	40
CUADRO 02.....	42
CUADRO 03.....	44

## I. INTRODUCCIÓN

El origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble; que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los dueños de las empresas se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. Sin embargo, la causa principal que dio origen al control interno fue la "gran empresa"; a finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, por este motivo los propietarios de los negocios se vieron impedidos de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos; obligados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión en los negocios; ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

De tal manera, los contadores idearon la "comprobación interna" para asegurarse contra posibles errores y fraudes. "La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo que es hoy control interno, que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; que tiene como finalidad brindar a la administración, la protección de los activos; así como, el control e información verídica ". En el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los controles internos, a partir de la década del 70; por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios; por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los controles internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades. Sin embargo, el propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización (Rojas, 2016).

**Servin (2015)** nos dice que para entender la importancia del control interno en las empresas; conviene empezar por entender su propósito; el cual, tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa o negocio; impidiendo pérdidas por fraude o negligencia, que se presenten y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. De esta manera, desarrollar un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa; logrando así altos niveles de productividad. Adicionalmente, contar con un sistema de control actualizado en las áreas primordiales de la empresa, permitirá mantener el sistema de información y ayudará a la adecuada toma de decisiones; así como, facilitar que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas.

Así mismo, el control interno desempeña un papel fundamental en la administración; ya que, el control interno ayuda a la administración de una empresa a desarrollar sus actividades dentro de un ambiente de control. Por ello es fundamental, considerar que existe la posibilidad de contar con empleados ineficientes, que forjan que la protección 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. Se sabe que los mecanismos de control interno en el Perú proporcionan una seguridad razonable. Ya que el término «razonable» implica que el control interno tiene limitaciones inherentes, esto puede traducirse en que el gerente y sus trabajadores jamás deben pensar que, una vez creado el sistema, se ha erradicado la probabilidad de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados. De lo contrario, estarían obviando la posibilidad de que cuando se hayan establecido los procedimientos más eficientes; se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, inexperiencia o distracción del personal. Por lo tanto, el sistema de control también debe ir enfocado en la influencia que podría tener en la gestión administrativa para su mejoramiento y efectividad razonable en las distintas áreas de la empresa (**Gautier, 2014**).

Por otro lado, un adecuado control interno en una empresa comercial reduce en un 15% los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en un 25%. Además, el control interno comprueba la eficacia administrativa y financiera en el coordinado manejo de los recursos para el logro de los objetivos y metas previamente determinados; los cuales, son la evaluación entre la misión, visión, objetivos, metas, planes y políticas establecidos y los logros obtenidos o dejados de realizar que se configuran en beneficios económicos. Sin embargo, según estudios la eficiencia de los controles interno se puede apreciar en un 80% de su aplicación. Por otro lado, el 77% de las empresas comerciales pequeñas del país no realiza un control interno dejando este proceso solo en manos de empresas de gran envergadura lo cual muestra la diferencia en la calidad de productos y procedimientos respecto a las empresas que si realizan control interno. Es por ello que se debe tomar medidas correctivas que nos permita traer beneficios brindando servicio de calidad, en ese sentido efectuar el control interno nos permite corregir esos errores en casi un 80% en algunos casos (**Obispo, 2014**).

Al respecto, **Beltrán (2007)** afirma que, el sistema de control interno; es una gran herramienta de gestión, programada para modernizar las empresas y llevarlas a la mejora; mediante la evaluación, el cambio permanente y continuo; ya que, éste sistema ayuda y asesora a la gerencia ; así como a todo el personal, para cumplir las etapas de planeación, proyectar su misión, visión, objetivos, estrategias, programas, presupuestos, procedimientos, metas y planes de desarrollo; apoyados con una adecuada técnica de organización, dirección, ejecución y control de los aspectos productivos.

Finalmente, la implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría de la empresa, convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico; así mismo, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas colectivas; aunque el sistema de control interno debe ser específico para la administración de la entidad, la cual busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado, y no

se produzcan ciertas limitaciones que impidan que el sistema de control interno sea 100% confiable, por esta razón es necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñada; ya que, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas o simples equivocaciones; por ello, es importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos; de tal manera, que se realice una adecuada evaluación o supervisión con el fin de garantizar la eficiencia. Asimismo, para que toda empresa pueda cumplir con los objetivos o metas que se ha planteado debe gestionar y administrar de manera adecuada los recursos que posee, puesto que una buena administración mejora la posición competitiva de las empresas, al buscar el mejor provecho para el uso de los capitales de la organización. De esta manera, el sistema de control interno ayudará a lograr los objetivos que se plantea en un futuro toda organización (Echevarría, 2010).

A manera de resumen podemos afirmar que, desde el punto de vista teórico; todos los autores citados hasta aquí, coinciden en remarcar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas y proporcionar una mejor visión sobre su gestión. Sin embargo, se desconoce si efectivamente a nivel empírico y práctico, realmente las empresas comerciales del Perú y del Caso; tienen implementado o no un sistema de control interno, y, además, si dicho control interno influye o no en la gestión administrativa.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016?** para dar respuesta a este enunciado, se ha establecido el siguiente objetivo general: **Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.**

De esta manera, para conseguir el objetivo general nos hemos planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, 2016.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque nos permitirá conocer si hay trabajos a nivel internacional, nacional, regional y local; sobre la influencia de control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales; ya que los resultados servirán como antecedentes y aportes para realizar otros estudios similares; también ser útil para poder elaborar proyectos de investigación de mejoras en similitud a dichos temas.

También se justifica con la pertinencia de la investigación; porque se realiza con la finalidad de que las empresas del Perú puedan surgir, poniendo en práctica sistemas de control que aseguren la confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones. Por lo tanto, el control interno en las empresas es de vital importancia para la optimización y el crecimiento del negocio; el cual permitirá cumplir con sus objetivos trazados. Para ello, se pueden lograr implementando controles internos, que sean capaces de salvaguardar y proteger los bienes de la empresa u organización (**Chacón, s/f**).

Por último, la presente investigación se justifica desde el punto de vista personal, porque me permitirá titularme como Contadora Pública. Asimismo, desde el punto de vista institucional se justifica, porque de esta manera permitirá que la universidad “Los Ángeles de Chimbote”, mejore sus estándares de calidad, al permitir la titulación de sus egresados a través de la elaboración y sustentación de trabajos de investigación (tesis) conforme lo establece la Nueva ley universitaria.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales:

En la presente 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 en el Perú.

**Dugarte (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles”. Realizado en la ciudad de Mérida - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Establecer el control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles. Llegando a la siguiente conclusión: La situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración, se encuentra bajo un ambiente operativo que está aislado de la correlación de funciones y de jerarquía de cargos bien definidos; los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional.

**Gavilánez (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa INTROVE CIA L.T.D.A”. Realizado en Quito - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir el sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa INTROVE CIA L.T.D.A. Llegando a los siguientes resultados: a) La falta de control y supervisión sobre las diferentes actividades o procedimientos (compra, venta, caja) que se realizan en la empresa ocasiona que la administración no cuente con una información confiable y exacta que pueda permitir a la gerencia tomar las decisiones acertadas para el cumplimiento de sus objetivos y metas y b) Debido al poco personal con el que cuenta la empresa se asigna tareas a un solo empleado sin importar que el mismo no se encuentra capacitado.



**Alvarado (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno de una empresa comercial”. Realizado en Guatemala. Cuyo objetivo general fue: determinar y describir el control interno en una empresa comercial. Llegando a la siguiente conclusión: El buen control interno ayuda a los dueños o la gerencia a tener una seguridad razonable que los diferentes departamentos cumplen con sus funciones; el cual, ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable.

**Segovia (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño e implementación de un sistema de control interno en la empresa DATUGOURMET”. Realizado en la ciudad de Quito – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Implementar el control interno en la empresa DATUGOURMET. Llegando a la siguiente conclusión: Implementar el control interno en la gestión administrativa, permitirá solucionar la duplicidad de las funciones para que genere un buen desempeño de manera eficiente y eficaz de las mismas; así como también, disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones.

**Rojas (2007)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”. Realizado en Guatemala. Cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. Llegando a la siguiente conclusión: El Control Interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, residir 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.

### **2.1.2. Nacionales:**

En la presente investigación se entiende por antecedentes nacionales, todo trabajo realizado por cualquier investigador, en cualquier ciudad del Perú, menos las ciudades de la región Áncash; sobre nuestras variables y unidades de análisis.

**Vargas & Ramírez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “El Sistema de Control Interno y la gestión administrativa en la ferretería Comercial Estrella S.R.L”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control interno en la gestión administrativa de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. Se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Llegando al siguiente resultado: Se muestra que el deficiente control interno afecta la gestión administrativa; ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO adecuadamente implementado contribuirá al logro de los objetivos.

**Mechan & Vásquez (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Aplicación de un programa de control interno para optimizar la gestión administrativa de la Empresa Comercial Comprotex S.A”. Realizado en la ciudad de Chiclayo. Cuyo objetivo general fue: Proponer la aplicación de un Programa de Control Interno en la Empresa Comercial Comprotex S.A para optimizar la gestión a administrativa. Llegando al siguiente resultado: La gestión administrativa que existe en la empresa comercial Comprotex S.A es deficiente lo que está ocasionando dificultades, debido a que la empresa no planifica, no organiza, no controla; también que la empresa no cuenta con una estructura orgánica y tampoco tiene un manual de funciones, políticas y procesos adecuados al contratar a su personal.

**Reyna (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa constructora A&V Inversiones S. A. C”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Establecer si el sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa constructora A&V Inversiones S.A.C. Llegando a la siguiente conclusión: Que la implementación de un sistema de control interno en la gestión de la empresa, permitirá demostrar los puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable.

**Claros & León (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Implementar una herramienta de gestión y evaluación para el control interno. Llegando al siguiente resultado: Que el control interno es una herramienta fundamental para los (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos con eficiencia, efectividad, economía y legalidad; y para los auditores que, partiendo de su evaluación y determinación de su confiabilidad, se pueda emitir una opinión sobre la información generada por las organizaciones.

**Castro & Villar (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de implementación del sistema de control interno en la empresa DARYZA S.A.C”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Implementar una propuesta para el sistema de control interno en la empresa DARYZA S.A.C. La siguiente investigación fue cualitativo - descriptiva. Llegando a los siguientes resultados: a) Contar con un sistema de control interno para DARYZA S.A.C le permite resultados eficientes; así mismo, se ha comprobado que dicho sistema ayuda a disminuir deficiencias administrativas, y b) El manejo del control interno en las empresas es una parte prioritaria para evitar errores y fraudes y a su vez influirá para realizar una auditoría posterior con resultados positivos.

**Prado (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión: Caso empresas de transporte urbano”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Identificar una herramienta de control interno que permita el mejoramiento de la gestión en las empresas de transporte urbano. Llegando al siguiente resultado: En cualquier tipo de organización o empresa, es recomendable la evaluación periódica y continúa del control interno; ya que, facilitará la efectividad de la gestión de las empresas; por lo cual, mediante la evaluación de un sistema de control, facilitará el mejoramiento de la gestión; es decir, contribuirá el logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

**Maza (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno para mejorar rentabilidad en las Empresas Comerciales”. Realizado en Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control interno para mejorar rentabilidad en las Empresas Comerciales. Llegando a la siguiente conclusión: La buena utilización del Control interno dentro de las empresas comerciales, nos permite lograr buenas estrategias y controlar la eficiencia y productividad del personal, el buen registro de las cuentas, las mejores formas y modos de vender más y a menor costo, y la consecución de los objetivos en las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de obtener mejores resultados económicos; así mismo, es necesario tener en cuenta que un buen y adecuado sistema de control interno no garantiza que no puedan ocurrir irregularidades, lo que elimina el sistema de control interno es la “probabilidad” de que esto pueda suceder.

### **2.1.3. Regionales:**

En la presente investigación se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad de Ancash, menos de Chimbote.

**Negreiros (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: Caso empresa Comercial Rojas S.R.L”. Realizado en la ciudad de Sihuas. Cuyo objetivo general fue: Identificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales: Caso empresa Comercial Rojas S.R.L. La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva. Llegando a los siguiente resultados: a) Las empresas comerciales que muestran un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones; así como, la protección de sus activos, b) En el caso de estudio, 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, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas S.R.L; implemente mejoras en su control interno y c) La influencia del control interno en las empresas promueve eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa.

#### **2.1.4. Locales:**

En la presente investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo realizado por cualquier investigador, en cualquier parte de nuestra localidad; sobre nuestras variables y unidades de análisis; pero los trabajos más cercanos referentes al tema son los siguientes:

**Saavedra (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A”. Realizado en la ciudad de Chimbote. Cuyo objetivo general fue: Identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de la empresa América Express S.A. El método que se utilizó en la investigación fue de revisión bibliográfica y documental. Llegando a los siguientes resultados: a) El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad; logrando así alcanzar sus objetivos y metas propuestas, y b) Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones.

## **2.2. Bases teóricas**

A continuación, se desarrolla, el conjunto de definiciones y enfoques que sirven de sustento a la presente investigación.

### **2.2.1 Control interno**

#### **2.2.1.1. Teorías de control interno:**

“El control interno forma parte del control de gestión y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento” (Rangel, 2015).

También, “es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (COSO, 2013).

Para Bacallao (2011) define que: “El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable y permitir que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad; para ello, comprende un plan de organización; así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes; y también , el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas”.

Yarasca (2007) señala que: “El sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración asegura, la eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y

detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable”.

“El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de una organización empresarial, nos menciona” (Aguirre, 2008).

Finalmente, según Vizcarra (2008) el control interno “es un proceso, efectuado por la gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con metas a la realización de objetivos”.

#### **2.2.1.2. Responsabilidad del Control Interno:**

Para, Rojas (2007) el gerente es el responsable por las situaciones que suceden en las organizaciones; los cuales, tienen la posibilidad financiera de poder crearlas. Por ello, es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

#### **2.2.1.3. Objetivos del control interno:**

El diseño y la implantación de un sistema de control interno debe estar orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, con el fin de lograr su disminución y, por consiguiente, el fortalecimiento de la organización. En este sentido, el según (Gómez, 2013); establece una serie de objetivos del control interno, que son los siguientes:

- ✓ La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.

- ✓ Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- ✓ Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- ✓ Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

#### **2.2.1.4. Beneficios del control interno:**

Según, Rangel (2015); los beneficios del control interno, son los siguientes:

- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Proteger los recursos y bienes, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión, objetivos encargados, el uso de los bienes y recursos asignados.

#### **2.2.1.5. Importancia del control interno:**

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos (Yarasca, 2007).



#### **2.2.1.6. Tipos de Control Interno:**

Para Aguirre (2008), los tipos de controles internos son:

##### **a) Control Interno Contable:**

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

##### **b) Control Interno Administrativo:**

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros.

#### **2.2.1.7. Componentes del control interno:**

Para, Romero (2012) el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo

### **Ambiente de control:**

Este componente es la base para el resto de los componentes del control; lo cual, un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos. También, es donde la empresa planifica sus planes a futuro para que así pueda cumplir con la visión, visión y objetivos que se plantea; así mismo se debe realizar un plan estratégico (objetivo a largo plazo) y un plan operativo (objetivo a corto plazo).

Para ello, los principios que conforman el componente de ambiente de control son los siguientes:

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

### **Evaluación de riesgos:**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. Por lo tanto, en toda entidad; es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Para ello, los principios que conforman el componente de evaluación de riesgos son los siguientes:

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos
- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

#### **Actividades de control:**

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Así como también, son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las (políticas o reglamentos) de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se eliminan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa. Es por ello, que las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgo, para que así, toda empresa pueda conocer los riesgos que impiden cumplir con sus objetivos institucionales, y para ello se debe disponer de controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Para ello, los principios que conforman el componente actividad de control son los siguientes:

- Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

#### **Información y comunicación:**

Es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades); por ello, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que se deben manejar para orientar sus acciones en armonía con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. De este modo, la información debe ser captada,

procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales; ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control.

Para ello, los principios que conforman el componente de información y comunicación son los siguientes:

- Principio 13: Usa información Relevante Sistemas de información
- Principio 14: Comunica internamente
- Principio 15: Comunica externamente

### **Supervisión o monitoreo:**

Este componente evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. La supervisión permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras. Se da por la dirección de la empresa, mediante actividades periódicas, evaluaciones específicas o una combinación de ambas. Asimismo, la supervisión de la dirección puede incluir el uso de información externa que pueda resaltar problemas o áreas de oportunidad: quejas de clientes, comentarios de organismos terceros e informes de auditores externos o consultores sobre al control interno.

Para ello, los principios que conforman el componente de supervisión o monitoreo son los siguientes:

- Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

## **2.2.2. Gestión Administrativa**

### **2.2.2.1. Definición de gestión:**

Carod & Corea (s/f); señala que gestión es: “La acción y efecto de gestionar o de administrar; lo que significa hacer diligencias conducentes al logro de un negocio. En otro juicio, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

### **2.2.2.2. Antecedentes de la gestión administrativa:**

La gestión administrativa surgió como necesidad en los primeros tiempos desde la existencia del hombre cuando los seres humanos tuvieron que juntarse para realizar actividades de sobrevivencias, tomar decisiones, administrar los recursos, etc.; por lo tanto, la gestión administrativa tuvo su origen en la antigüedad ya que se buscó la manera de delimitar tareas, tener un líder, tomar decisiones, planear y llevar a cabo acciones encaminadas a lograr algún objetivo tanto social como individual (Echeverría, 2012). La Administración se viene a dar mucho tiempo después, aunque siempre a lo largo de la evolución historia del hombre; desde las culturas primitivas hasta nuestros días observamos que día a día existe la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar , pero que han sido enfocadas de maneras distintas a lo largo del tiempo; ya que cada compañía fue aplicándolas según las necesidades y contextos que se presentaban en esos momentos, razón por la que han ido evolucionando las formas de administrar, y en la actualidad las herramientas de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos, estrategias han sido implementadas para mejorar la administración y optimizar los tiempos y recursos; y obtener el mejor beneficio de ellos; y así, alcanzar los objetivos que se propone alcanzar toda empresa. Sin embargo, hace 80 años las organizaciones eran pocas y pequeñas: predominaban los pequeños talleres, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas, los profesionales independientes “médicos y abogados, que trabajaban por cuenta propia (Villarreal, 2013).

### **2.2.2.3. Teorías de la gestión administrativa:**

Schumpeter (2016) define la gestión administrativa como: “El proceso estratégico, administrativo y de control frente al manejo de los recursos de la empresa para aumentar su productividad, competitividad, efectividad y eficiencia. Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios”.

Por otro lado, Guerra (2015) define a la gestión administrativa como: “Un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar”. “La gestión como concepto implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio, y que examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma; la cual, se apoya y funciona a través de personas por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (Chiliquinga, 2013).

Según Ramos (2012) es la: “Capacidad de organización para poder definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles; así como también, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Sin embargo, Chiavenato (2011) señala que, “la gestión administrativa se puede aplicar a toda organización y que los elementos que constituyen el proceso administrativo pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa; es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc.; así como actividades administrativas esenciales”.

Finalmente, Sánchez (2010) define la gestión administrativa como: “Una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades”.

#### **2.2.2.4. Objetivos de la gestión administrativa:**

Según, Ramos (2012); los objetivos de la gestión administrativa son los siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión; logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Efectuar una racionalización idónea de nuestro potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones.
- Desarrollar una cultura organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente.
- Lograr la importancia de la gestión administrativa de una empresa.

#### **2.2.2.5. Importancia de la gestión administrativa:**

Según Sifuentes (2010), la gestión administrativa es fundamental ya que dicha gestión mide la capacidad del empresario, de observar escenarios dentro de la economía de la empresa; el cual, garantizan una rentabilidad razonable.

Por otro lado, Ocampo (2012) nos dice que, una correcta y buena gestión no solo se enfoca en la empresa y a lo que sucede dentro de esta; si no por el contrario, trata de encontrar problemas organizacionales que estén afectando su desempeño, trata de mantener a un cliente satisfecho; pero, sobre todo se encarga de extender sus ganancias y reducir costos, sin dejar de lado la calidad y el cliente.

### **2.2.2.6. Etapas de la gestión administrativa:**

Según Riquelme (2015), las etapas de la gestión administrativa son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

#### **Planeación:**

Es el primer paso; el cual, consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer. Abarca la definición de las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia general para alcanzar esas metas y la consecución de planes prioritarios para coordinar todas las actividades.

Del cual, se establece un plan que contenga las futuras actividades a realizar, para ser implementado con previa visualización; tomando en cuenta detalladamente cada característica.

Las actividades más importantes son:

- ✓ Predefinición de objetivos y metas a lograr durante un determinado tiempo.
- ✓ Implantar una estrategia con métodos y técnicas oportunos a llevar a cabo.
- ✓ Anticiparse frente a posibles problemas futuros.
- ✓ Esclarecer y determinar los objetivos.
- ✓ Implantar las condiciones de trabajo.
- ✓ Seleccionar las tareas a desarrollar para cumplir los objetivos.
- ✓ Establecer políticas, métodos y procedimiento.
- ✓ Modificar los planes basados en el resultado.



**Organización:**

Es el segundo paso; el cual, constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa, su principal función en esta etapa es la coordinación. De esta manera, significa utilizar el trabajo en busca de metas para la empresa, incluye fijar las tareas a realizar, quienes las van a hacer. Es decir, la organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios.

El principal propósito de la organización, es detallar el objetivo asignado a cada actividad para que se cumpla con el mínimo gasto y con un grado máximo de satisfacción.

Las actividades más significativas de la organización son:

- ✓ Realizar la selección minuciosa y detallada de cada trabajador para los diferentes puestos.
- ✓ Subdividir las tareas entre todos los trabajadores de la empresa.
- ✓ Escoger una autoridad administrativa para cada sector.
- ✓ Proporcionar los materiales y recursos.
- ✓ Agrupar las obligaciones en puestos de trabajo por departamento.
- ✓ Mantener claramente establecidos las obligaciones en puestos de trabajo por departamento.

**Dirección:**

Es el tercer paso; el cual, se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa es necesaria la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, enseñar, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo. El cual, cada grupo de trabajo se rige por normas y medidas que buscan mejorar su funcionamiento; la dirección trata de lograr que todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

Las actividades más significativas de la dirección son:

- ✓ Ofrecer motivación al personal.
- ✓ Recompensar a los empleados con el sueldo acorde a sus funciones.
- ✓ Considerar las necesidades del trabajador.
- ✓ Mantener una buena comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Permitir la participación en el proceso de decisiones.
- ✓ Influenciar a los trabajadores para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Capacitar a los trabajadores.
- ✓ Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo.

**Control:**

Es el último paso; el cual, se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de una empresa. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. En esta etapa las actividades desarrolladas en la empresa, ofrece un análisis de los altos y bajos de las mismas; para luego basado en los resultados hacer las diferentes modificaciones que sean factibles llevarse a cabo para corregir las debilidades.

Su principal función, es efectuar una medición de los resultados obtenidos, compararlos con los resultados planeados para buscar una mejora continua, y así la empresa pueda cumplir con sus objetivos planeados.

Las actividades más importantes del control son:

- ✓ Seguir, evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- ✓ Comparar los resultados obtenidos con los planes establecidos.
- ✓ Definir e iniciar acciones correctivas.
- ✓ Sugerir diversas acciones correctivas cuando fuesen necesarias.

### 2.2.3. Empresas Comerciales

#### 2.2.3.1. Definición de empresa

Pallares, Romero & Herrera (2005) definen a empresa como: “Un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”.

#### 2.2.3.2. Empresa comercial

##### 2.2.3.2.1. Teorías de empresa comercial:

Según Ibáñez (2015) la empresa comercial, “es la unidad económica que, a partir de la combinación de diferentes factores humanos, materiales y funcionales, compra bienes y servicios a los productores con el fin de ponerlos en el mercado para cubrir las necesidades de los consumidores y obtener beneficios económicos”.

Por otro lado, el Libro de Actualidad Empresarial (2014), las empresas comerciales: “Son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos; los cuales, pueden ser materias primas o productos terminados; cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas”.

##### 2.2.3.2.2. Tipos de empresas comerciales:

Según Riquelme (2015), las empresas comerciales se clasifican en tres grandes categorías:

- **Minoristas:** Comercializan a pequeña escala, en un espacio geográfico pequeño y los clientes mayormente a los consumidores finales.
- **Mayoristas:** Comercializan a gran escala, compran en grandes cantidades y luego venden a minoristas.

## **2.3. Marco Conceptual**

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

“El control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado” (Terry, s/f).

Para Fayol (s/f); “consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos”.

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

“El control interno comprende el plan de organizaciones, los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos de una empresa; así como también, la de promover la eficiencia en sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración” (Juárez, 2010).

Por otro lado, según La Contraloría General de la Republica (2016), 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”.

### **2.3.3. Definiciones de gestión:**

“Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada” (Ruiz, s/f).

Según, Pérez & Merino (2008) el concepto de gestión hace referencia a “la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar y organizar una determinada cosa o situación”.

#### **2.3.4. Definición de gestión administrativa:**

Guerra (2015) define a la gestión administrativa como: “Un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

#### **2.3.5. Definiciones de empresa:**

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

Por otro lado, según García & Casanueva (2014), definen empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

#### **2.3.6. Definición de empresa comercial:**

“Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminado; de tal manera las empresas comerciales compran una mercancía que luego venden normalmente a un precio superior. Los productos que compra ya están terminados y en igual forma los venden luego a los consumidores sin variaciones, excepción hecha quizás de modificaciones menores en los empaques” (Santos, 2012).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación aplicado es no experimental –descriptivo bibliográfico documental y de caso.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

Por tratarse de una investigación bibliográfica y de caso, no hay población.

##### **3.2.2 Muestra**

Por tratarse de una investigación bibliográfica y de caso, no hay muestra.

#### **3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

No aplica.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos**

##### **3.4.1. Técnicas:**

Para el recojo de investigación se utilizará la técnica de revisión bibliográfica, encuesta y entrevista.

##### **3.4.2. Instrumentos:**

Para el recojo de investigación se utilizará como instrumentos fichas bibliográficas.

#### **3.5. Plan de análisis**

Para lograr el objetivo específico N<sup>o</sup> 01 se utilizará la revisión bibliográfica pertinente, teniendo como instrumento las fichas bibliográficas, las mismas que posteriormente generaran los antecedentes y resultados.

Para conseguir el objetivo N<sup>a</sup>02 se utilizará un cuestionario y una lista de cotejo aplicadas al gerente de la empresa o institución del caso.

Y para conseguir el objetivo N<sup>a</sup>03 se hará un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico N<sup>a</sup>01 y el objetivo específico N<sup>o</sup>02.

### **3.6. Matriz de consistencia**

La matriz de consistencia lógica, se encuentra en el anexo 01.

### **3.7. Principios éticos**

No aplica.

## IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, 2016.

**CUADRO 01**

<b>AUTOR(ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Vargas &amp; Ramírez (2014)</b>	Establecen que, el deficiente control interno afecta la gestión administrativa; ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO adecuadamente implementado contribuirá al logro de los objetivos.
<b>Mechan &amp; Vásquez (2013)</b>	Concluyen que, la gestión administrativa que existe en la empresa comercial Comprotex S.A es deficiente lo que está ocasionando dificultades, debido a que la empresa no planifica, no organiza, no controla.
<b>Negreiros (2013)</b>	Establece que, las empresas comerciales que muestran un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones. Así mismo, la influencia del control interno en las empresas promueve eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa.
<b>Reyna (2013)</b>	Determina que, es importante la implementación de un sistema de control interno en la gestión de las empresas; ya que, permitirá demostrar los puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable.



<b>Claros &amp; León (2012)</b>	Señalan que, el control interno es una herramienta fundamental para los gerentes en el aseguramiento del logro de sus objetivos con eficiencia, efectividad, economía y legalidad.
<b>Castro &amp; Villar (2012)</b>	Argumentan que, el manejo del control interno en las empresas es una parte prioritaria para evitar errores y fraudes y a su vez influirá para realizar una auditoría posterior con ventajas concurrentes.
<b>Saavedra (2012)</b>	Establece que, el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad; logrando así alcanzar sus objetivos. En este sentido, se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones.
<b>Prado (2012)</b>	Argumenta que, en cualquier tipo de organización o empresa, es recomendable la evaluación periódica y continúa del control interno; ya que, facilitará la efectividad de la gestión; el cual, facilitará el mejoramiento de la gestión, es decir, contribuye al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.
<b>Maza (2011)</b>	Afirma que, la buena utilización del control interno dentro de las empresas comerciales, nos permite lograr buenas estrategias y controlar la eficiencia y productividad del personal, el buen registro de las cuentas; con el fin de proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de los objetivos.

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

#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.

**CUADRO 02**

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>Ambiente de control</b>		
1. ¿Cuenta la empresa con un control interno implementado formalmente?		X
2. ¿La alta dirección o dirección ha definido la misión y visión de la empresa?	X	
3. ¿La empresa tiene reglamentos, directivas y manuales donde se establecen las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa?	X	
4. ¿El personal tiene la capacidad y la preparación necesaria para el nivel de responsabilidad asignado?		X
<b>Evaluación de riesgos</b>		
1. ¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales externos e internos?		X
2. ¿En el desarrollo de sus funciones identifica riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de estos?	X	
3. ¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?		X
4. ¿Se han establecido las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?		X
<b>Actividad de control</b>		
1. ¿Los responsables de cada unidad diseñan controles relacionados con los planes y programas de la actividad que desarrollan?	X	

2. ¿Tiene la empresa controles establecidos para el logro de sus objetivos?		X
3. ¿Se mantiene un control de la entrada y la salida de los activos?	X	
4. ¿Los comprobantes emitidos y recibidos son registrados por el área contable en forma oportuna?	X	

---

### **Información y comunicación**

1. ¿Se comunica a la gerencia los logros y limitaciones en la gestión de la empresa cuando se evalúan los resultados alcanzados?	X	
2. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?	X	
3. ¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programados?	X	
4. ¿La gerencia tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permitan que la información fluya de manera clara y ordenada?	X	

---

### **Supervisión**

1. ¿En su empresa el sistema de control establece un cronograma de supervisiones y auditoria?	X	
2. ¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorias son monitoreadas con los interesados e involucrados?	X	
3. ¿Se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?	X	
4. ¿La administración decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas?	X	

---

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

### 4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.

**CUADRO 03**

<b>Elementos De Comparación</b>	<b>Resultados del Objetivo Específico 1</b>	<b>Resultados del Objetivo Específico 2</b>	<b>Resultados</b>
<b>Ambiente de Control</b> Respecto a la capacitación del personal	Es importante seleccionar personal capacitado para el cumplimiento de sus funciones; ya que, mejorará la gestión y manejo de los recursos de la empresa <b>(Saavedra,2013).</b>	El gerente de la empresa, mencionó que no tiene personal capacitado para el nivel de responsabilidad asignado <b>(ITEM 4).</b>	No coinciden
<b>Evaluación de Riesgos</b> Respecto a la identificación de los riesgos	El manejo del control interno en las empresas es una parte prioritaria para evitar errores y fraudes; ya que, permitirá demostrar los puntos críticos <b>(Castro &amp; Villar, 2012).</b>	El gerente de la empresa, afirma que en el desarrollo de sus funciones trata de identificar riesgos y adopta medidas para disminuirlo <b>(ITEM 2).</b>	Si coinciden
<b>Actividades de Control</b> Respecto a los objetivos institucionales	El control interno es una herramienta fundamental en el logro de sus objetivos; así como también, nos	El gerente de la empresa, mencionó que los procedimientos de evaluación de	No coinciden

	permite lograr buenas estrategias ( <b>Claros &amp; León, 2012</b> ).	desempeño no son los más adecuados, y no favorecen la gestión de la empresa; el cual, no le permite cumplir con sus objetivos ( <b>ITEM 2</b> ).		
<b>Información y Comunicación</b>	La gestión administrativa que existe en la empresa comercial Comprotex S.A es deficiente lo que está ocasionando dificultades y el personal no conoce al 100% sus funciones ( <b>Mechan &amp; Vásquez, 2013</b> )	El gerente de la empresa, mencionó que tiene una adecuada comunicación con los funcionarios y trabajadores que permitan que la información fluya de manera clara y ordenada ( <b>ÍTEM 4</b> ).	No coinciden	
<b>Supervisión</b>	Respeto a la supervisión periódica	En cualquier tipo de organización o empresa, es recomendable la evaluación periódica y continúa del control interno; ya que, facilitará la efectividad de la gestión de las empresas ( <b>Prado, 2012</b> ).	El gerente de la empresa, afirmó que se realiza revisiones y la comparación mensual de los registros de existencias y toma acciones necesarias para corregir las deficiencias ( <b>ITEM 1</b> ).	Si coinciden

**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:**

Reyna (2013) quien determina que, es importante la implementación de un sistema de control interno en la gestión de las empresas; ya que, permitirá demostrar los puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable. Este resultado es similar a lo encontrado por Alvarado (2011) a nivel internacional quien establece que, un buen control interno ayuda a la gerencia a poseer una seguridad razonable y a obtener información financiera de forma rápida y confiable. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Bacallao (2011) quien establece que, el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable y permitir que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad.

Vargas & Ramírez (2014), Negreiros (2013) y Maza (2011) quienes establecen que, el deficiente control interno afecta la gestión administrativa; ya que un buen sistema de control interno dentro de las empresas comerciales, nos permite lograr buenas estrategias y controlar la eficiencia y productividad del personal; así como también el de poseer información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones y asegura la efectividad en la gestión administrativa. Este resultado es similar a lo encontrado por Gavilánez (2012) a nivel internacional quien determina que, la falta de control y supervisión sobre las diferentes actividades o procedimientos (compra, venta, caja) que se realizan en las empresas ocasionan que la administración no cuente con una información confiable y exacta que pueda permitir a la gerencia tomar las decisiones acertadas para el cumplimiento de sus objetivos y metas. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Vizcarra (2008) quien establece que, el control interno es un proceso, efectuado por la gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una seguridad razonable con metas a la realización de objetivos.

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

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

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 50% de las respuestas son SI y el otro 50% son NO; lo que refleja que en la empresa el ambiente de control esta equilibrado; por lo tanto, nos ayuda a obtener información financiera de manera rápida y confiable. Este resultado es similar a lo encontrado por Segovia (2011) a nivel internacional quien establece que, implementar el control interno en la gestión administrativa, permitirá solucionar la duplicidad de las funciones para que genere un buen desempeño de manera eficiente y eficaz de las mismas. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Romero (2012) quien determina que, es la base para el resto de los componentes del control; lo cual, un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos. También, es donde la empresa planifica sus planes a futuro para que así pueda cumplir con la visión, visión y objetivos que se plantea; así mismo se debe realizar un plan estratégico (objetivo a largo plazo) y un plan operativo (objetivo a corto plazo).

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

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 75 % de las respuestas son NO y el 25% son SI; por lo tanto, podemos deducir que la empresa no cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos; así mismo no ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales; tanto externos como internos. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Romero (2012) quien determina que, es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

**Respecto al componente actividad de control:**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 75% de las respuestas son SI y el 25% son NO, lo cual refleja que la empresa, si ha establecido procedimientos; es decir, se mantiene un control de las actividades que se realizan. Este resultado es similar a lo encontrado por Rojas (2007) a nivel internacional quien establece que, el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, residir 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. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Romero (2012) quien determina que, son aquellas que realiza la gerencia y el personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Así como también, son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las (políticas o reglamentos) de la administración se lleven a cabo.

**Respecto al componente información y comunicación:**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 100% de las respuestas son SI, lo cual refleja que, en la empresa del caso, si se está llevando a cabo una comunicación fluida entre el propietario y su personal, el mismo que ayuda a contar con información pertinente, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades, realizando un trabajo eficiente y eficaz; y de manera la empresa del caso pueda cumplir con sus objetivos trazados. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Romero (2012) quien determina que, es necesario que todos los trabajadores conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades); por ello, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna; permitiendo asumir las responsabilidades individuales; ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control.



### **Respecto al componente de supervisión:**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 100% de las respuestas son SI; lo cual refleja que, en la empresa del caso, si se está realizando la supervisión para el cumplimiento de los objetivos y la toma de acciones necesarias para corregir las deficiencias. Lo que a su vez concuerda con las bases teóricas según Romero (2012) quien determina que, permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras. Asimismo, la supervisión de la dirección puede incluir el uso de información externa que pueda resaltar problemas o áreas de oportunidad: quejas de clientes, comentarios de organismos terceros e informes de auditores externos o consultores sobre al control interno.

### **4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:**

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

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente al personal capacitado, no coinciden Saavedra (2013) a nivel local quien establece que, es importante seleccionar al personal capacitado para el cumplimiento de sus funciones; pero en caso de la investigación no cuenta con personal capacitado (son familiares), el cual no se puede reflejar la influencia en la gestión, ni el manejo de recursos de la empresa y maximizar oportunidades de mejora.

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

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), respecto a la identificación de los riesgos, sí coinciden con Castro & Villar (2012) a nivel nacional quienes establecen que, el manejo del control interno en las empresas es una parte prioritaria para evitar errores y fraudes; y en el caso de la investigación el gerente de la empresa, afirma que en el desarrollo de sus funciones trata de identificar riesgos y adopta medidas para disminuirlos.

**Respecto al componente actividad de control:**

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), respecto a los objetivos institucionales, no coinciden con Claros & León (2012) a nivel nacional quienes establecen que, el control interno es una herramienta fundamental en el logro de objetivos; pero en el caso de la investigación el gerente de la empresa, mencionó que los procedimientos de evaluación de desempeño no son los más adecuados, y no favorecen la gestión de la empresa; el cual, no le permite cumplir con sus objetivos.

**Respecto al componente información y comunicación:**

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), respecto a la comunicación entre el gerente y los trabajadores, no coinciden con Mehan & Vásquez (2013) a nivel nacional quienes establecen que, la gestión administrativa que existe en la empresa comercial Comprotex S.A es deficiente lo que está ocasionando dificultades y el personal no conoce al 100% sus funciones; pero en el caso de la investigación el gerente de la empresa, mencionó que tiene una adecuada comunicación con sus trabajadores que permiten que la información fluya de manera clara y ordenada

**Respecto al componente de supervisión:**

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), respecto a la supervisión periódica, sí coinciden con Prado (2012) a nivel nacional quien determina que, en cualquier tipo de organización o empresa, es recomendable la evaluación periódica y continua del control interno; ya que, facilitará la efectividad de la gestión de las empresas; y en el caso de la investigación el gerente de la empresa, afirmó que se realiza revisiones y comparación mensual de los registros de existencias y toma acciones necesarias para corregir las deficiencias.

## **V. CONCLUSIONES**

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

En la revisión de la literatura pertinente, no se ha encontrado trabajos de investigación que hayan determinado la influencia (relación) entre el control interno y la gestión en las empresas del Perú. Así mismo, la mayoría de los autores revisados coinciden en que el control interno es una herramienta de control que permite mejorar la gestión de las empresas y permite a la gerencia tomar las decisiones acertadas para el cumplimiento de sus objetivos y metas, así como también es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable en relación al logro de objetivos, confiabilidad del proceso de información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

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

Se concluye que en el caso de la empresa Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L., no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa del caso en estudio. Lo cual, estaría implicando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas ni las más oportunas. Por tal motivo, se recomienda que la gerencia de la empresa del caso en estudio, le dé la importancia debida al control interno, lo que le permitirá tener una gestión adecuada; así como también, le permitirá garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo que se ha planteado la empresa.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:**

De la revisión de la literatura pertinente y los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación; se puede concluir que tanto a nivel nacional, regional y local como en la empresa Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, la mayoría de empresas no tienen implementado un sistema de control interno formalmente que les permita detectar sus errores. Por tal motivo, se le recomienda al gerente de la empresa en estudio, corregir algunos aspectos como: capacitar al personal y no realizar las tareas que le son encomendadas a los trabajadores pertinentes para cada área de trabajo.

### **5.1.4. Conclusión general**

De los resultados y análisis de resultados se concluye que, la mayoría de los autores nacionales, regionales y locales; establecen que el control interno es considerado una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa, pues no solo se trata de establecer objetivos, manuales de organización y procedimientos, sino de alcanzar las metas proyectadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes área de la empresa.

Finalmente, se recomienda a la empresa Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, implementar un control interno formalmente, el cual permita manejar adecuadamente la administración de la empresa y poder tomar medidas apropiadas para la toma de decisiones acertadas, que contribuyan al logro de las metas propuestas por la empresa. Así como también, capacitar a su personal.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1. Referencias Bibliográficas

1. **Actualidad Empresarial (2014)**. Definición de una empresa comercial. Obtenido de:  
<https://actualicese.com/2014/05/29/definicion-de-una-empresa-comercial/>
2. **Alvarado, V. (2011)**. En su trabajo de investigación denominado: “El control interno de una empresa comercial”. Tesis para optar el título de Contador Público - Universidad Francisco Marroquín. Realizado en Guatemala.
3. **Aguirre, J. (2008)**. Teoría del Control Interno: Auditoría y Control Interno. Recuperado de:  
<http://www.aulafacil.com/cursos/125800/empresa/responsabilidad-social/politicas-de-gestion-social/control-interno>
4. **Aguirre, J. (2008)**. Tipos de Control Interno: Auditoría y Control Interno. Recuperado de:  
<http://www.aulafacil.com/cursos/125800/empresa/responsabilidad-social/politicas-de-gestion-social/control-interno>
5. **Bacallao, M. (2011)**. Teoría del control interno: Origen del Control Interno en Contribuciones a la Economía. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
6. **Beltrán, L. (2007)**. El control interno, una herramienta de gestión gerencial. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-763407>.
7. **Contraloría General de la Republica (2016)**. Definiciones de control interno. Obtenido de:  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

8. **COSO (2013).** Teoría del control interno.  
[http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
  
9. **Castro, C. & Villar, Q. (2012).** En su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de implementación del sistema de control interno en la empresa DARYZA S.A.C”. Realizado en la ciudad de Trujillo.  
[http://www.academia.edu/7503290/DISE%C3%91O\\_SISTEMA\\_CONTROL\\_INTERNO](http://www.academia.edu/7503290/DISE%C3%91O_SISTEMA_CONTROL_INTERNO)
  
10. **Claros, R. & León, O. (2012).** En su trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”. Realizado en la ciudad de Trujillo.  
[http://www.academia.edu/7503290/DISE%C3%91O\\_SISTEMA\\_CONTROL\\_INTERNO](http://www.academia.edu/7503290/DISE%C3%91O_SISTEMA_CONTROL_INTERNO)
  
11. **Carod, M. & Corea, S. (s/f).** Gestión Administrativa: Definición de gestión. Obtenido de:  
<http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.pe/p/conceptos.html>
  
12. **Chacón, T. (s/f).** Historia del control interno. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml#ixzz4yQcAu0Fq>
  
13. **Chiliquina, U. (2013).** Teorías de la gestión administrativa: Gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales Obtenido de:  
<http://docplayer.es/4485004-Universidadpolitecnica-estatal-del-carchi-facultad-de-comercio-internacional-integracionadministracion-y-economia.html>
  
14. **Chiavenato, I. (2011).** Teorías de la gestión administrativa: Concepto e importancia de la gestión administrativa. Recuperado de:  
<https://www.clubensayos.com/Negocios/Concepto-E-Importancia-De-La-Gestion-Administrativa/69236.html>

15. **Dugarte, R. (2012).** En su trabajo de investigación denominado: “Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles”. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Contables. Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Postgrado en Ciencias Contables. Realizado en la ciudad de Mérida - Venezuela.  
<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Jose%20%20Candelario%20Dugarte%20Rodriguez/Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>
16. **Echevarría, J. (2010).** Control interno. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>
17. **Echeverría, S. (2012).** Origen y evolución de la gestión administrativa. Recuperado de:  
<https://www.monografias.com/docs/Origen-Y-Evoluci%C3%B3n-De-La-Gesti%C3%B3n-Administrativa-P3JVENCYBY>
18. **Fayol, H. (s/f).** Definición de control. Obtenido de:  
<http://es.calameo.com/read/003403552f7a7a851af74>
19. **Guerra, M. (2015).** Teoría de gestión administrativa. Obtenido de:  
<http://gadministrativamarce.blogspot.pe/2015/03/que-es-gestion-administrativa-origen.html>
20. **García, J. & Casanueva, C. (2014).** Definición de empresa. Obtenido de:  
<https://prezi.com/tetr8gijulcj/julio-garcia-y-cristobal-casanueva-autores-del-libro-pract/>
21. **Gautier, S. (2014).** Historia del Control interno. Recuperado de:  
[http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier\\_09.php](http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier_09.php).
22. **Gómez, G. (2013).** Objetivos del control interno. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

23. **Gavilánez, E. (2012).** En su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa INTROVE CIA L.T.D.A”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Realizado en Quito - Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1026/1/T-UCE-0003-88.pdf>
24. **Ibáñez, M. (2015).** Teoría de empresa comercial: Operaciones Administrativas.  
[https://issuu.com/macmillanibañez/docs/fp\\_operaciones\\_administrativas\\_comp](https://issuu.com/macmillanibañez/docs/fp_operaciones_administrativas_comp)
25. **Juárez, A. (2010).** Definiciones de control interno.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
26. **Mechan, T. & Vásquez, S. (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Aplicación de un programa de control interno para optimizar la gestión administrativa de la Empresa Comercial Comprotex S.A”. Tesis para optar el título de Contador Público. Realizado en la ciudad de Chiclayo.
27. **Maza, S. (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno para mejorar rentabilidad en las Empresas Comerciales”. Tesis para optar el título de Contador Público. Realizado en Trujillo.
28. **Negreiros, M. (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: Caso empresa Comercial Rojas S.R.L”. Tesis para optar el título de Contador Público. Realizado en la ciudad de Sihuas.



29. **Obispo, C. (2014).** Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú.  
<https://es.scribd.com/document/298469186/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INFLUENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-COMERCIALES-DEL-PERU>
30. **Ocampo, A. (2012).** Importancia de la gestión administrativa:  
<http://www.monografias.com/trabajos72/gestion-empresarial/gestion-empresarial.shtml>
31. **Prado, R. (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión: Caso empresas de transporte urbano”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Realizado en Trujillo.  
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1372>
32. **Pérez, P. & Merino, S. (2008).** Definición de gestión.  
<https://definicion.de/gestion/>
33. **Pallares, Z., Romero, D. & Herrera, M. (2005).** Concepto de Empresa.  
<https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>
34. **Rojas, V. (2016).** Antecedentes y fundamentación teórica del control interno. <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>
35. **Rangel, Y. (2015).** Teoría del Control interno: Control Interno.  
<http://controlinterno-administracion.blogspot.pe/2015/08/el-control-interno.html>
36. **Rangel, Y. (2015).** Beneficios del Control Interno.  
<http://controlinterno-administracion.blogspot.pe/2015/08/el-control-interno.html>

37. **Riquelme, M. (2015).** Tipos de empresas comerciales.  
<https://www.webyempresas.com/que-es-una-empresa-comercial/>
38. **Riquelme, M. (2015).** Etapas de la gestión administrativa.  
<https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
39. **Reyna, B. (2013).** En su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa constructora A&V Inversiones S. A. C”. Tesis para optar el título de contador - Universidad Nacional de Trujillo. Realizado en la ciudad de Trujillo-Perú.
40. **Ramos, A. (2012).** Teoría gestión administrativa: Gestión Administrativa.  
<http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.pe/>
41. **Ramos, A. (2012).** Objetivos de la gestión administrativa.  
<http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.pe/p/objetivos.html>
42. **Romero, J. (2012).** Control interno y sus cinco componentes.  
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
43. **Roca, S. (2010).** El control interno: Introducción.  
<https://es.scribd.com/document/262713843/El-Control-Interno>
44. **Rojas, O. (2007).** En su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”. Tesis para optar el título de Contador Público - Universidad De San Carlos. Realizado en Guatemala.
45. **Rojas, G. (2007).** Responsabilidad del Control Interno: Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional.  
<https://es.scribd.com/document/298469186/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INFLUENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-COMERCIALES-DEL-PERU>

46. **Ruiz, V. (s/f).** Definición de gestión.  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>
47. **Schumpeter, J. (2016).** Teoría la gestión administrativa: Significado de Gestión empresarial. <https://www.significados.com/gestion-empresarial/>
48. **Sánchez, E. (2010).** Teoría gestión administrativa: Administración de empresas.  
<https://www.emaze.com/@ACIRRQII/Administraci%C3%B3n-de-Empresas>
49. **Servin, L. (2015).** ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Gerente de Auditoría Deloitte LATCO - Paraguay Latin American Countries Organization.  
<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
50. **Saavedra, M. (2012).** En su trabajo de investigación denominado: “Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A”. Realizado en la ciudad de Chimbote.  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/461>
51. **Santos, E. (2012).** Definición de empresa comercial.  
<https://www.monografias.com/docs/Definicion-De-Empresa-Comercial-P368ZUPC8U2Y>
52. **Segovia, V. (2011).** En su trabajo de investigación denominado: “Diseño e implementación de un sistema de control interno en la empresa DATUGOURMET”. Tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Universidad central del ecuador - Facultad de ciencias administrativas: Escuela de contabilidad y auditoría. Realizado en la ciudad de Quito – Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>

53. **Sifuentes, I. (2010).** Importancia de la gestión administrativa.  
<https://www.importancia.org/gestion-empresarial.php>
54. **Terry, R. (s/f).** Definición de control.  
<http://descuadrando.com/Control>
55. **Thompson, I. (s/f).** Definiciones de empresa.  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
56. **Vargas & Ramírez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “El Sistema de Control Interno y la gestión administrativa en la ferretería Comercial Estrella S.R.L”. Tesis para optar el título de Contador Público. Realizado en la ciudad de Trujillo.
57. **Villarreal, C. (2013).** Historia, cambios y evolución de la administración  
<https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/>
58. **Vizcarra, J. (2008).** Teoría del Control Interno.  
<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml>
59. **Yarasca, P. (2007).** Teoría del control interno.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
60. **Yarasca, P. (2007).** Importancia del control interno: Fundamentos con un enfoque moderno.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia lógica

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016?</p>	<p>Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, 2016.</li> <li>2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.</li> </ol>

## 6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

### FICHA BIBLIOGRÁFICA

El control interno forma parte del control de gestión y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento (Rangel, 2015).

**Rangel, Y. (2015).** Teoría del Control interno: Control Interno. Obtenido de: <http://controlinterno-administracion.blogspot.pe/2015/08/el-control-interno.html>

**Segovia (2011).** Diseño e implementación de un sistema de control interno en la empresa DATUGOURMET. Realizado en la ciudad de Quito – Ecuador.

#### Resumen

**Segovia (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño e implementación de un sistema de control interno en la empresa DATUGOURMET”. Realizado en la ciudad de Quito – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Implementar el control interno en la empresa DATUGOURMET. Llegando a la siguiente conclusión:

Implementar el control interno en la gestión administrativa, permitirá solucionar la duplicidad de las funciones para que genere un buen desempeño de manera eficiente y eficaz de las mismas; así como también, disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones.

### 6.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

#### **Cuestionario aplicado al contador o gerente de la Empresa del ámbito de estudio**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa **SERVICIOS Y FERRETERÍA ALBORADA E.I.R.L.**

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.

#### **ENCUESTA APLICADO AL (CONTADOR) GERENTE O REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA**

Señor (a) de la empresa comercial. Se les saluda muy cordialmente, y a la vez se les solicita tengan a bien contestar las siguientes preguntas, las mismas que servirán para hacer mi tesis de Bachiller de contabilidad en la Universidad “Los Ángeles de Chimbote” – ULADECH CATÓLICA. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos. Para ello se les agradece su valiosa colaboración e información.

**Marca con una “X” la respuesta que usted cree conveniente.**

#### **1. Aspectos generales**

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

SI

NO

1.2. ¿A qué se dedica su empresa?

.....

1.3. ¿Qué cargo tiene usted?

.....

1.4. ¿Qué profesión tiene usted?

.....

## 2. Ambiente de control

2.1 ¿Cuenta la empresa con un control interno implementado formalmente?

SI

NO

2.2 ¿La alta dirección o dirección de la empresa ha definido la misión y visión de la empresa?

SI

NO

2.3 ¿La empresa tiene reglamentos, directivas y manuales donde se establecen las funciones de cada trabajador de la empresa?

SI

NO

2.4 ¿El personal tiene la capacidad y preparación necesaria para el nivel de responsabilidad asignado?

SI

NO

## 3. Evaluación De riesgos

3.1. ¿La entidad ha implementado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales externo e internos?

SI

NO

3.2. ¿En el desarrollo de sus funciones identifica riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos de estos?

SI

NO

3.3. ¿Se han determinado los responsables de la identificación y análisis de los riesgos?

SI

NO

3.4. ¿Se han establecido las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?

SI

NO

## 4. Actividad de control

4.1. ¿Los responsables de cada unidad diseñan controles relacionados con los planes y programas de la actividad que desarrollan?

SI

NO

4.2. ¿Tiene la empresa controles establecidos para el logro de sus objetivos?

SI

NO

4.3. ¿Se mantiene un control de la entrada y salida de los activos?

SI

NO



4.4. ¿Los comprobantes emitidos y recibidos son registrados por el área contable en forma oportuna?

SI

NO

## 5. Información y comunicación

5.1. ¿Se comunica a la gerencia los logros y limitaciones en la gestión de la empresa cuando se evalúan los resultados alcanzados?

SI

NO

5.2. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?

SI

NO

5.3. ¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programadas?

SI

NO

5.4. ¿La gerencia tiene una adecuada comunicación con trabajadores que permitan que la información fluya de manera clara y ordenada?

SI

NO

## 6 Supervisión

6.1. ¿En su empresa el sistema de control establece un cronograma de supervisión y auditoría?

SI

NO

6.2. ¿Los resultados encontrados en las supervisiones son monitoreadas con los interesados involucrados?

SI

NO

6.3. ¿Se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?

SI

NO

6.4. ¿La administración decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas?

SI

NO

**Fuente:** Elaboración propia en base la tesis de Paima & Villalobos Sevillano. Realizado en Trujillo en el año 2013.

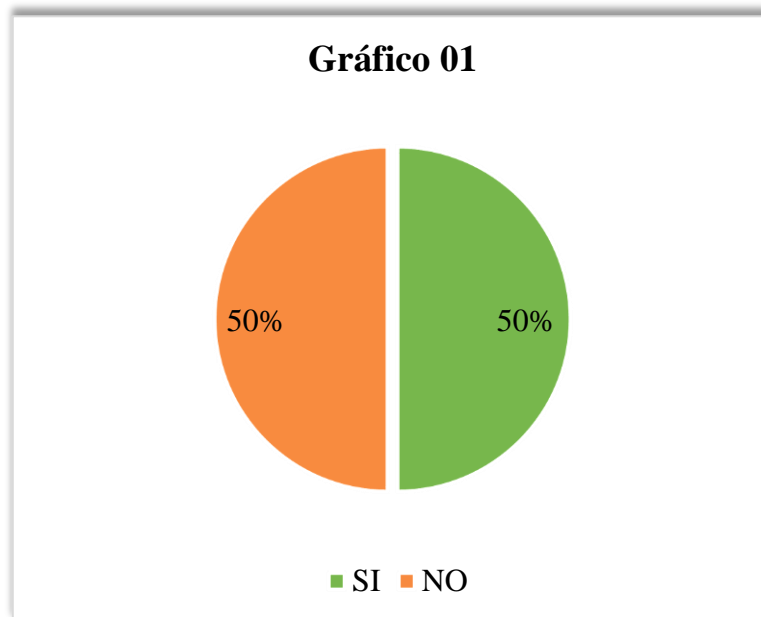
**MUCHAS GRACIAS**

#### 6.2.4 Anexo 04: Tablas de la aplicación del cuestionario

**TABLA 01: Respetto al Componente Ambiente de Control**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base del cuestionario aplicado al administrador de la empresa SERVICIOS Y FERRETERIA ALBORADA E.R.L.

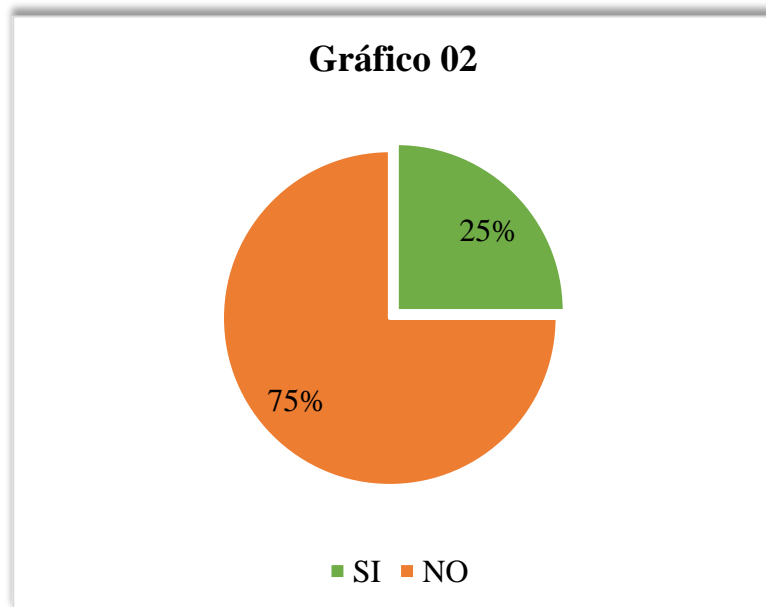


**Interpretación:** De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 50% de las respuestas son SI y el otro 50% son NO; lo que refleja que en la empresa el ambiente de control esta equilibrado; por lo tanto, nos ayuda a obtener información financiera de manera rápida y confiable.

**TABLA 02: Respecto al componente Evaluación de Riesgos.**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base del cuestionario aplicado al administrador de la empresa SERVICIOS Y FERRETERIA ALBORADA E.R.L.

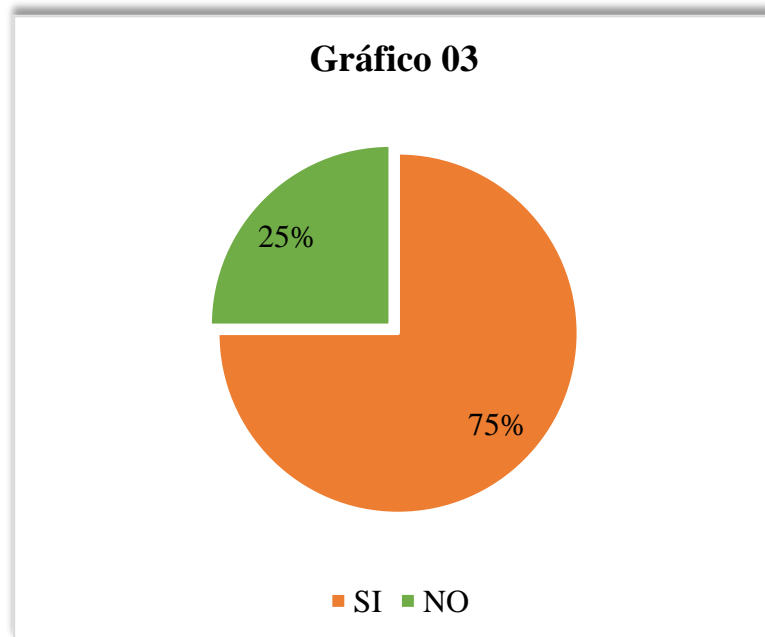


**Interpretación:** De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 75 % de las respuestas son NO y el 25% son SI; por lo tanto, podemos deducir que la empresa no cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos; así mismo no ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales; tanto externos como internos.

**TABLA 03: Respecto al componente de Actividad de control**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base del cuestionario aplicado al administrador de la empresa SERVICIOS Y FERRETERIA ALBORADA E.R.L.

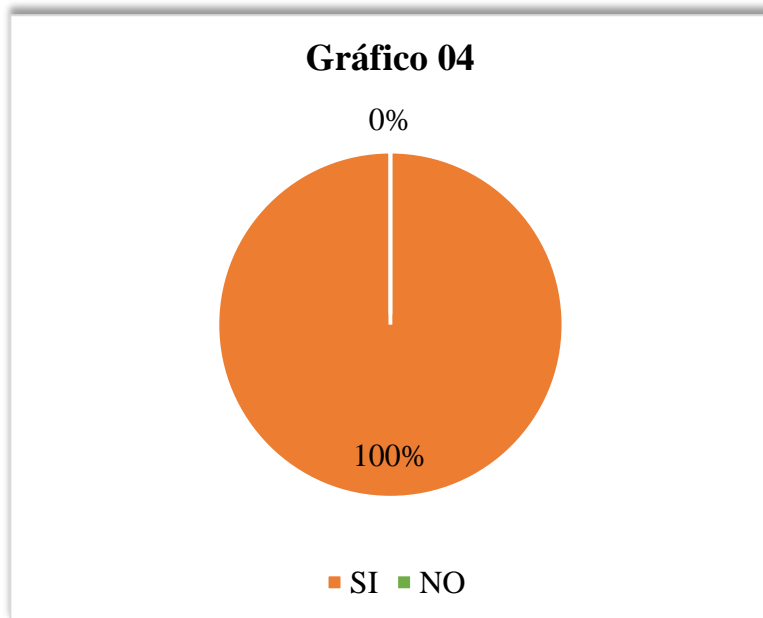


**Interpretación:** De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 75% de las respuestas son SI y el 25% son NO, lo cual refleja que la empresa, si ha establecido procedimientos; es decir, se mantiene un control de las actividades que se realizan.

**TABLA 04: Respecto al componente de Información y comunicación**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base del cuestionario aplicado al administrador de la empresa SERVICIOS Y FERRETERIA ALBORADA E.R.L.

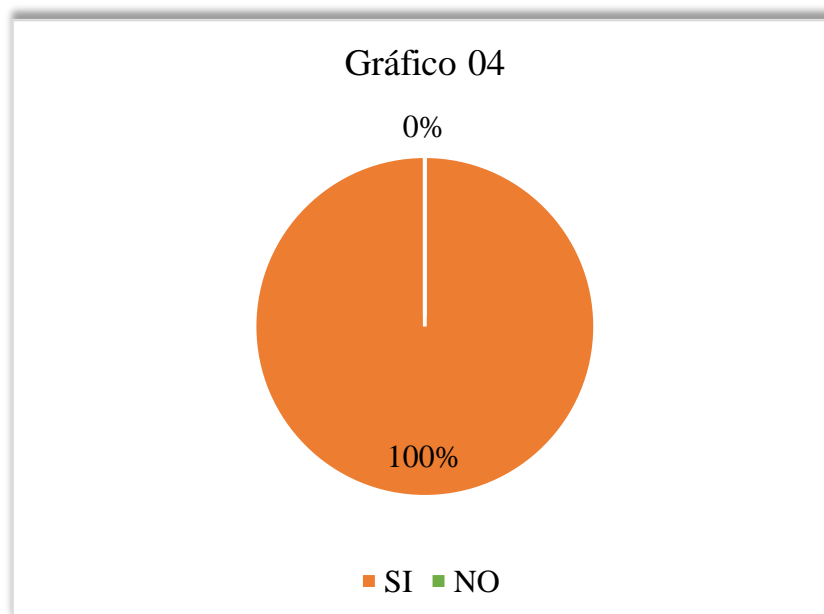


**Interpretación:** De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 100% de las respuestas son SI, lo cual refleja que, en la empresa del caso, si se está llevando a cabo una comunicación fluida entre el propietario y su personal, el mismo que ayuda a contar con información pertinente, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades, realizando un trabajo eficiente y eficaz; y de manera la empresa del caso pueda cumplir con sus objetivos trazados.

**TABLA 05: Respecto al componente de Supervisión**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base del cuestionario aplicado al administrador de la empresa SERVICIOS Y FERRETERIA ALBORADA E.R.L.



**Interpretación:** De las 4 preguntas realizadas al Gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 100% de las respuestas son SI; lo cual refleja que, en la empresa del caso, sí realiza la supervisión para el cumplimiento de sus objetivos y toma de acciones necesarias para corregir las deficiencias.