



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS
MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIO DEL PERÚ. CASO EMPRESA
“FASTROL S.A.C.” DE CHIMBOTE, 2016.**

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

AUTOR:

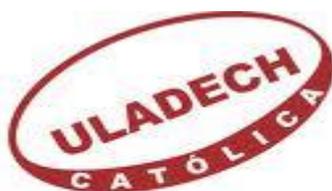
BACH. RAFAEL CHAFFO NORIA

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE-PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS
MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIO DEL PERÚ. CASO EMPRESA
“FASTROL S.A.C.” DE CHIMBOTE, 2016.**

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

AUTOR:

BACH. RAFAEL CHAFFO NORIA

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE-PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
MIEMBRO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mí Guía, e inspiración y mí modelo a seguir.

A mi querida Alma Mater Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

A mi Asesor Fernando Vásquez Pacheco, por sus aportes valiosos y acertados

Que fue fundamental para el inicio, desarrollo y culminación del presente
trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mi abuelito maravilloso que le debo todo en la vida,
Pero que por designios del destino y la voluntad de Dios
Hoy no está aquí a mi lado acompañándome,
Pero siempre espiritualmente conmigo en todo momento.

A mis amados padres Rafael y Margarita por brindarme
Su incondicional apoyo moral y económico y por darme
Todos los ánimos para poder culminar exitosamente esta investigación
Y así obtener el tan ansiado título profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3). También, se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, cuestionario pertinente de preguntas cerradas y los cuadros “01 y 02 de la presente investigación; encontrando los siguientes resultados: Los autores de los antecedentes nacionales revisados describen características del control interno de las empresas que representan debilidades, tales como: la falta de un manual de organización y funciones, un manual de procedimientos documentado, un reglamento interno de trabajo, un proceso de selección, inducción y capacitación del personal y de una supervisión continua. Asimismo, se ha podido evidenciar que la empresa del caso de estudio “Fastrol S.A.C”. , luego de haber aplicado el cuestionario pertinente, presenta características similares en cuanto al funcionamiento del control interno en las actividades que realiza, representando debilidades que pueden obstaculizar el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Finalmente, se concluye que tanto la mayoría de micro, pequeñas y medianas empresas del Perú y la empresa “Fastrol S.A.C”, presentan características similares en cuanto al manejo del control interno en las actividades que realizan, dichas características representan debilidades que hacen que la mayoría de este tipo de empresas no puedan crecer, no puedan: minimizar riesgos, cuidar sus activos y lograr sus objetivos institucionales.

Palabras clave: Control interno, micro, pequeñas y medianas empresas, empresas comerciales.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe the characteristics of internal control in micro, small and medium enterprises of the Peruvian commerce sector and the company "Fastrol SAC" of Chimbote, 2016. The research was non-experimental design, descriptive, bibliographic, documentary and case. For the collection of information, the following techniques were used: bibliographic review (specific objective 1), in-depth interview (specific objective 2) and comparative analysis (specific objective 3). Also, the following instruments were used: bibliographic records, pertinent questionnaire of closed questions and tables "01 and 02 of the present investigation; Finding the following results: The authors of the national background reviewed describe characteristics of the internal control of the companies that represent weaknesses, such as: the lack of an organization and functions manual, a documented procedure manual, an internal work regulation, a process of selection, induction and training of personnel and continuous supervision. Likewise, it has been possible to show that the company in the case study "Fastrol S.A.C". , after having applied the pertinent questionnaire, it presents similar characteristics in terms of the operation of internal control in the activities carried out, representing weaknesses that may hinder the degree of compliance with the planned objectives. Finally, it is concluded that the majority of micro, small and medium-sized companies in Peru and the company "Fastrol SAC" present similar characteristics in terms of the management of internal control in the activities they perform, said characteristics represent weaknesses that make the majority of this type of companies can not grow, can not: minimize risks, take care of their assets and achieve their institutional objectives.

Key words: Internal control, micro, small and medium enterprises, commercial companies.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I.INTRODUCCIÓN	11
II.REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1Antecedentes:	16
2.1.1 Internacionales	17
2.1.2 Nacionales	22
2.1.3 Regionales	31
2.1.4 Locales	31
2.2Bases teóricas	32
2.2.1 Teoría del control interno	32
2.2.2 Teoría de la empresa	49
2.2.3 Teoría de la micro, pequeña y mediana empresa	54
2.2.4 Teoría de los sectores productivos	59
2.2.5 Informativos de la empresa del caso de estudio	61
2.3Marco conceptual	62
2.3.1 Definiciones de control interno:	62
2.3.2Definiciones de empresa:	63
2.3.3 Definiciones de micro, pequeña y mediana empresa:	63
III.METODOLOGÍA	64
3.1Diseño de investigación	64
3.2Población y muestra	64
3.2.1 Población	64
3.2.2 Muestra	65

3.3 Definición y operacionalización de las variables	65
3.4 Técnicas e instrumentos	65
3.4.1 Técnicas	65
3.4.2 Instrumentos	65
3.5 Plan de análisis	66
3.6 Matriz de consistencia	66
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	67
4.1 Resultados:	67
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	67
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	71
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	74
4.2 Análisis de resultados:	77
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	77
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	78
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	81
V. CONCLUSIONES	85
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	85
5.2 Respecto al objetivo específico 2	86
5.3 Respecto al objetivo específico 3	86
5.4 Respecto al objetivo general	87
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:	88
6.1 Referencias bibliográficas	88
6.2 Anexos	95
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia	95
6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	96
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información del caso de estudio	97

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01: Objetivo específico 1.....	68
Cuadro N° 02: Objetivo específico 2.....	72
Cuadro N° 03: Objetivo específico 3.....	75

I. INTRODUCCIÓN

El control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. Todo lo anterior por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, éstas enmarcan la actuación administrativa **(Rivera, 2015)**.

Para poder entender mejor la importancia del control interno en las empresas, debemos empezar por entender el propósito principal del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimiento de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación **(Servin, 2016)**.

La mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración claro, no existen objetivos y planes por escrito para toda la empresa, trabajan de manera reactiva solucionando problemas conforme se presentan, no se

planean las inversiones, se van creando departamentos de manera improvisada, la dirección se lleva a cabo de manera empírica, no hay un adecuado mando, motivación, comunicación y supervisión. Las pequeñas empresas tienen la misma necesidad de un buen control interno que las grandes, aun cuando las grandes pudiesen tener requisitos de información interna y externa más rigurosos con frecuencia. La importancia de control interno en negocios pequeños se ha incrementado como consecuencia de que los mismos tienen que cumplir con ciertas disposiciones legales y necesidades en su administración (**González, 2014**).

Para las micro, pequeñas y medianas empresas del Perú, resulta de vital importancia contar con un sistema de control interno adecuado que permita evaluar cada área que la conforma, esto sin importar el tamaño y giro de las mismas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al director o dueño del negocio, al momento de realizar la toma de decisiones; asimismo, logrará detectar en qué parte del procedimiento y/o proceso se está fallando para poder mejorarlo y darle una oportuna solución, sin dejar de mencionar que el control interno tiene como objetivo principal proteger los recursos de la empresa o negocio.

Revisando la literatura pertinente, se ha logrado determinar que la mayoría de las investigaciones que forman parte de los antecedentes, están relacionadas con nuestro tema, en esta perspectiva, se encontró que:

A nivel internacional se han desarrollado investigaciones relacionadas con las variables de nuestro tema de investigación, así por ejemplo: **Posso y Barrios (2014)** realizaron un trabajo de investigación titulado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” Cartagena, Colombia. Asimismo, **Cabrera y Jiménez (2013)** realizaron un trabajo de investigación titulado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y

financiera en la empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, para el año 2012”-Ecuador. De igual forma, **Escobar, Medina y Meléndez (2012)** realizaron un trabajo de investigación titulado “Diseño de un control interno administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel; año 2012”- El Salvador. También, **Alvarado y Tuquiñahui (2011)** realizaron un trabajo de investigación titulado: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”-Ecuador. Finalmente, **Acosta y Ariza (2007)** realizaron un trabajo de investigación titulado: “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa Anipack Ltda. en Bogotá”- Colombia.

A nivel nacional, también se han realizado estudios parecidos, tales como: **Rodríguez (2007)** realizó el trabajo de investigación titulado: “Influencia del control interno en los procesos logísticos de las empresas pesqueras de Puerto Malabrigo, para una adecuada gestión administrativa”-Trujillo. De igual forma, **Vilca (2012)** realizó el trabajo de investigación titulado: “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”. A su vez, **Kong (2013)** realizó el trabajo de investigación que lleva por título: “Implementación de un sistema de control de inventarios y su efecto sobre las utilidades de la Empresa HDTV Satelital S.A.C.”-Trujillo. Igualmente, **Vargas y Ramírez (2014)** realizaron el trabajo de investigación titulado: “El sistema de control interno y la gestión comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.”- Trujillo. Asimismo, **Carranza, Céspedes y Yactayo (2016)**, realizaron el trabajo de investigación titulado: “Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013”. Del mismo modo, **Eusebio (2016)** realizó el trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno de las empresas del Perú: Caso de la empresa Eusebio e hijos S.A.C.– Trujillo, 2015”. Asimismo, **Rodríguez (2016)** realizó el trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas

empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016” de la ciudad de Trujillo.

A nivel regional, no se han encontrado estudios realizados por autores sobre nuestra variable y unidades de análisis.

A nivel local, se han realizado estudios parecidos, tales como: **Obispo (2014)** quien realizó un trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú: caso empresas comerciales periodo 2013”. Asimismo, **Flores (2015)** realizó un trabajo de investigación denominado: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas, realizado en la ciudad de Chimbote”.

En lo que respecta a la empresa FASTROL S.A.C., es una empresa dedicada a la comercialización (compra y venta) de combustibles, que fue constituida en el año 2013 e inició sus actividades en el mismo año, teniendo como gerente general hasta la actualidad, a la Sra. León Chuquiruna Corina Irene, identificada con DNI: 40130558. La empresa FASTROL SAC, según la Ley MYPE, es considerada como una mediana empresa debido a que el volumen de ventas anuales son siempre mayores a 1700 UIT pero menores que 2300 UIT. Actualmente la empresa tiene una tendencia positiva respecto a crecimiento y expansión económica. Respecto a crecimiento, la empresa viene incrementando sus niveles de ventas año tras año debido a la captación de nuevos clientes potenciales que realizan actividades económicas dentro de diversos sectores económicos (minería, construcción, pesca, etc). Sin embargo, se desconoce ¿Cómo está su sistema de control interno? Por lo tanto, a nivel regional, local y de la empresa del caso de estudio, existe un vacío del conocimiento; por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FASTROL S.A.C.” de Chimbote, 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:
Describir las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FASTROL S.A.C.” de Chimbote, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú, 2016.
2. Describir las características del control interno en la empresa: “FASTROL S.A.C.” de Chimbote, 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FASTROL S.A.C.” de Chimbote, 2016.

La presente investigación se justifica porque permitirá cubrir el vacío del conocimiento; es decir, permitirá: Describir las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FASTROL S.A.C.” de Chimbote, 2016.

Asimismo, la investigación contribuye a reflejar las características e importancia del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio, el cual permite el logro de metas y objetivos de las organizaciones, con niveles de eficiencia y eficacia.

También, la investigación se justifica porque su elaboración y presentación servirá como guía metodológica y práctica para otros investigadores que desarrollen investigaciones parecidas; es decir, permitirá hacer investigaciones descriptivas, bibliográficas, documentales y de caso en otros ámbitos geográficos de la región y el país.

Finalmente, la investigación se justifica porque a través de su desarrollo, sustentación y aprobación, me permitirá obtener el título profesional de Contador Público, lo que a su vez permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, mejore los estándares de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, conforme lo establece la Nueva Ley Universitaria.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

Posso y Barrios (2014) realizaron el trabajo de investigación titulado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”- Cartagena-Colombia, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Para ello, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Realizar un diagnóstico con el objeto de identificar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera. b) Determinar la estructura del sistema de control interno contable en la empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, para el mejoramiento de la calidad de la información financiera, teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo. c) Diseñar los procedimientos y actividades de control para la empresa prestadora de servicios Eco turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera. d) Examinar los puntos críticos de control, para determinar los mecanismos necesarios que permitan identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades de los departamentos financiero y contable. e) Implementar los elementos de control interno diseñados, de acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso investigativo. La metodología que usaron fue el deductivo y de análisis-síntesis, llegando a los siguientes resultados: La empresa no cuenta con una adecuada segregación de funciones para el manejo de las compras, por lo que se corre el riesgo que se realicen compras por un mayor valor a

precios más altos en el mercado, lo cual se puede prestar en algún momento para fraudes financieros, en donde un saldo de cuenta o una clase de transacciones hayan podido sufrir distorsiones que puedan resultar materiales. No existe una programación previamente establecida para la realización de los pagos a proveedores o terceros. Los pagos realizados por conceptos de prestación de servicios a empleados terceros se realizan siempre en efectivo. La Administradora realiza previamente el retiro en la entidad bancaria para cancelar en las instalaciones de la entidad con los inherentes riesgos que esto conlleva. Por principios de control interno y por razones de seguridad, no se deben realizar pagos en efectivo por estos conceptos, lo correcto es que estos deben realizarse mediante cheque de gerencia o transferencia electrónica. Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Cabrera y Jiménez (2013) realizaron el trabajo de investigación denominado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, para el año 2012”- Riobamba-Ecuador, donde encontraron los siguientes resultados: Se registra la falta de procedimientos de control interno que impiden alcanzar sus objetivos y obtener un notable crecimiento dentro del comercio. Al no existir un manual de funciones ni un reglamento de trabajo, dificulta el desarrollo normal de las actividades, dando duplicidad de funciones y centralización de tareas, lo que conlleva a que el talento humano no tenga un claro conocimiento de las delimitaciones de sus obligaciones y responsabilidades. El control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre las áreas administrativas y financieras de la empresa. El establecimiento de responsabilidades a los encargados de las diferentes áreas de la entidad es una de las deficiencias notables, lo que trae

consigo la desconfianza en el manejo de la información y la desorganización institucional. El personal que labora en la empresa no desempeña sus funciones de acuerdo a lo que debería ser en cada uno de sus puestos de trabajo, es decir las tareas se las hace por costumbre; por lo tanto, no existe iniciativa en el desarrollo del trabajo.

Escobar, Medina y Meléndez (2012) en su trabajo de investigación titulado: “Diseño de un control interno administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel; año 2012”-San Miguel-El Salvador, cuyos objetivos específicos fueron: a) Construir una guía de control administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel. b) Identificar las fases y los centros de costos involucrados en el proceso de producción de calzado y proponer cual es el más adecuado para que los empresarios apliquen en la producción. c) Elaborar un modelo de control interno administrativo contable, aplicando la normativa contable y legal que permita a las empresas dedicadas a la fabricación y venta de calzado poder determinar sus costos de producción. La presente investigación usó la metodología de la investigación Cualitativa, concluyendo que con los resultados obtenidos de la investigación, el calzado Avedaño y Gutiérrez tienen la necesidad de implementar un sistema de control de inventario, debido a la cantidad de productos que utilizan en la producción. Los dueños de las entidades sujetas a estudio no tienen conocimiento suficiente del contenido y aplicación de la Sección 13: Inventarios de la NIFF para PYMES. Ambas entidades no tiene políticas y procedimientos establecidos para el control y seguridad de sus inventarios, no poseen control interno que sea aplicable por los empleados. Desconocen la estructura y aplicación de un sistema de control interno de acuerdo al enfoque COSO. Ambas empresas no cuenta con una estructura organizativa definida y adecuada a sus necesidades, lo cual dificulta su buen funcionamiento en todas las áreas, en especial la de finanzas y producción. Asimismo, no tienen una misión y visión específica que sea aplicable a

la entidad. Ambas empresas no llevan control de los costos, así como tampoco realizan la contabilidad de costos.

Alvarado y Tuquiñahui (2011) en su tesis titulada: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca” Cuenca-Ecuador, llegaron a los siguientes resultados: La empresa no cuenta con manuales de políticas, funciones y procedimientos los cuales ayuden a manejar correctamente al personal. En la organización no se realiza el análisis y valuación de puestos en forma continua. No existen requerimientos básicos para que una persona pueda ocupar un puesto. No se cuenta con un sistema tecnológico que permita mantener una base de datos del proceso realizado para futuros requerimientos. No se realizan evaluaciones al personal acerca del cumplimiento con las expectativas de la empresa. La empresa no cuenta con un código de ética que permita al personal conocer los principios que deba aplicar en el proceso de sus actividades. No se realiza exámenes médicos al personal antes de su contratación ni luego de ella. La inexistencia de un sistema de control de inventarios. Los ingresos y egresos de bodega no cuentan con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se puedan verificar las existencias. No existe una política de capacitación para el personal de esta área para un mejor desempeño de sus funciones. No existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades en la bodega. La mercadería despachada no tiene un control exhaustivo por parte de un supervisor para constatar su correcta entrega. La ausencia de un sistema para el control de inventarios. Las instalaciones de la empresa necesitan cada vez mayor espacio y orden, el cual no se ha logrado cubrir en su totalidad. No se encuentran establecidos niveles máximos y mínimos de existencia de productos por lo cual en ocasiones se vuelven obsoletos y en otras se producen faltantes. No existe el uso de código de barras para los productos lo cual sería útil para el control de los mismos. No se realizan programas para incentivar las ventas de la empresa. No se cuenta con manuales de políticas, funciones o procedimientos que direccionen el trabajo de los empleados. No se cuenta con

evaluaciones de la competencia para determinar el mercado ganado o perdido. La facturación es una falencia constante de los vendedores y no se han tomado medidas necesarias para su corrección. La fuerza de ventas muchas veces es escasa en relación a la demanda de clientes. La fuerza de ventas no es capacitada para mejorar el desempeño de sus funciones. Finalmente, existen constantes quejas de los clientes hacia ciertos miembros de la fuerza de ventas.

Acosta y Ariza (2007) realizaron el trabajo de investigación titulado: “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK Ltda. en Bogotá” Bogotá-Colombia, cuyo objetivo general fue: Realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de control interno para la empresa ANIPACK Ltda., tomando como base los parámetros definidos por el informe COSO, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las falencias y necesidades del negocio. Por ello, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Evaluar el funcionamiento del actual sistema de control interno de la empresa, mediante la aplicación de herramientas como una encuesta basada en el informe COSO y la observación y verificación documental a cada uno de los diferentes componentes del sistema a fin de realizar el diagnóstico y establecer puntos de mejora. b) Establecer los riesgos a los que se expone la empresa a través del análisis de los resultados de las pruebas de auditoría para determinar las bases de la propuesta de mejoramiento. c) Diseñar una propuesta de mejoramiento mediante la identificación de las debilidades del sistema para minimizar o eliminar los riesgos a los que se ve expuesta la empresa. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo y la metodología inductiva-analítica; encontrando los siguientes resultados: Durante el proceso de auditoría, se logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto. Al respecto se logra generar conciencia alrededor del tema. Uno de los principales resultados del diagnóstico, es que Anipack Ltda. presenta falencias en aspectos importantes como el direccionamiento ético. Estas fallas impiden que se difunda en los trabajadores postulados claros sobre el proceder

y fundamentación ética de la empresa y admite que el tema ético sea interpretado y aplicado en la organización al criterio de cada cual. En cuanto a la eficiencia del sistema de control interno para ANIPACK Ltda, con la aplicación de la herramienta se logra establecer una calificación general que determina un nivel de cumplimiento bajo. Aunque este nivel de cumplimiento infiere que se aplican los aspectos básicos del control interno, es necesario optimizar este resultado a fin de no dejar brechas que admitan poner en riesgo el patrimonio y la razón social de la empresa. Otras de las debilidades destacadas en el diagnóstico, es la falta de manuales de funciones y procedimientos, por lo que dentro de la propuesta de mejora se señala la importancia de implementar el diseño de estos manuales y así suplir esta necesidad. El diseño de la herramienta de diagnóstico y su aplicación, fueron fuentes fundamentales para la evaluación del sistema, pues los parámetros definidos por el Informe COSO, permiten abarcar cada una de las instancias de mayor influencia en el desempeño y supervisión de un negocio, siendo esta el ambiente de control como base de toda la gestión empresarial. La evaluación del Sistema de Control Interno para ANIPACK Ltda., permitió identificar la necesidad de replantear y documentar el mismo. La gerencia adquiere conciencia sobre la importancia del control y los riesgos que implica no aplicar eficientemente todos los criterios relacionados con el tema, por lo que se compromete a implementar la propuesta de mejora y evaluar el sistema mínimo una vez al año. Con el diagnóstico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna. Es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos.

2.1.2 Nacionales

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

Carranza, Céspedes y Yactayo (2016) realizaron el trabajo de investigación titulado: “Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios SUYELU S.A.C. del Distrito Cercado de Lima en el año 2013” Lima, cuyo objetivo general fue: Analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013. Así mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Explicar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de las cuentas corrientes que realiza la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013 b) Conocer de qué manera influye el control interno en el uso de la información que contiene el libro de registro de bancos de la Empresa de servicio SUYELU S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013 c) Describir cómo el control interno influye en las operaciones de las cuentas corrientes para la toma de decisiones de la gerencia de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013. La metodología utilizada fue cualitativa, donde se encontraron los siguientes resultados: La Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. no se realizan procedimiento que permitan el control interno en las operaciones de tesorería como consecuencia los colaboradores del área desconocen las funciones específicas diarias que deben realizar, realizando sus funciones de manera empírica o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la empresa; esto se genera debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarias de las operaciones de tesorería. Como resultado de la omisión al identificar al beneficiario del pago al momento de girar el cheque genera un desorden administrativo así como el incumplimiento de uno de los requisitos que dicta la Ley de títulos y valores; asimismo, los papeles de trabajo de la muestra extraída del extracto bancario refleja un gran número de cheques girados al portador mensualmente, lo que dificulta conocer a quien se ha destinado el pago de la adquisición de bienes o servicios ocasionando retraso en el trabajo diario de las distintas áreas de la empresa. También

hemos podido observar que existe diferencias entre el libro bancos y el estado de cuenta corriente debido a que existen cheques girados y no cobrados con demasiada antigüedad y no son anulados por parte de la gerencia. En conclusión, el dinero que ingresa a caja diariamente no se deposita en las cuentas corrientes de la empresa diariamente, lo que podría ocasionar pérdidas y robos; hasta incluso, un mal uso de dinero por parte del personal del área de tesorería. Para evitar esto, se debe establecer fechas de pago a proveedores mediante la elaboración de un cronograma de pago origino que la empresa pueda contar con el dinero disponible para hacer frente a sus obligaciones.

Eusebio (2016) realizó el trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno de las empresas del Perú: Caso de la empresa Eusebio e Hijos S.A.C.– Trujillo, 2015”, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015. Se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Describir las características del control interno de las empresas del Perú, 2015. b) Describir las características del control interno de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015. c) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015. El diseño de la investigación fue descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; encontrando así los siguientes resultados: Algunos autores proponen el control interno como una gestión administrativa y contable, desarrollo de los procesos a una mayor eficiencia en la operación del negocio que ayude el crecimiento y productividad de las empresas del Perú, se resalta también sobre la evaluación, toda vez que logra el grado de eficiencia, eficacia, economía productividad y la minimización de los riesgos. Con respecto al caso en estudio se concluye que la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC, no cuenta con un adecuado control interno; es decir, no aplica los 5 componentes del control interno que indica la teoría, pues solo cumple tres de ellos los cuales son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, dejando de lado por desconocimiento de los

otros dos componentes que también son importantes como es el componente evaluación de riesgo y el componente supervisión y monitoreo. Tras la revisión de la literatura pertinente, la aplicación del cuestionario y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se puede concluir que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas del Perú, porque tiene como objetivo proteger los recursos de la organización, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones y así poder tener confiabilidad en la información contable y administrativa; asimismo, el control interno de la empresa en estudio, todavía le falta incorporar los componentes de evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo a su control interno, para que le permita alcanzar sus objetivos.

Gamboa (2016) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016; que tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales y de la empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016. Planteándose los siguientes objetivos específicos: a) Describir las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas del Perú, 2016. b) Describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016. c) Hacer un análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina For SAC Trujillo, 2016. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo-no experimental; llegando así a los siguientes resultados: Al describir las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas del Perú, en los resultados de los antecedentes pertinentes revisados solo el 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa. Al describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina For SAC., de la entrevista aplicada al gerente de la empresa

pudo determinar que no hay un control interno en la empresa; por lo tanto, debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la empresa carecen de una adecuada supervisión. Al hacer un análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, se observó que tanto en las empresas comerciales de todo el país y la empresa en estudio, no se están aplicando adecuadamente los componentes del control interno, lo cual perjudica económicamente a las empresas.

Rodríguez (2016) realizó el trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016; realizado en la ciudad de Trujillo, donde se planteó el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016. Para dar respuesta a este objetivo determinó los siguientes objetivos específicos: a) Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, 2016. b) Describir las características del control interno de la empresa E&E Agallpampa, 2016. c) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016. d) Se propone elaborar un manual de organización y funciones para la empresa E&E Agallpampa, 2016. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo y de diseño no experimental-descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: La empresa E&E no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades de compra y venta y mucho menos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial, por lo tanto se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. Es de vital importancia que siempre se haga los inventarios

y registros de compra y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la finalidad de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que realiza la empresa.

Vargas y Ramírez (2014) realizaron el trabajo de investigación titulado: “El sistema de control interno y la gestión comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.” Trujillo, cuyo objetivo general fue: Demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la Ferretería Comercial Estrella S.R.L., durante el año 2014. Para resolver este objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Diagnosticar el sistema de control interno actual en el área de ventas para identificar los puntos críticos de la unidad económica. b) Implementar el sistema de control interno en el área de ventas, de acuerdo a la teoría del Informe COSO. c) Evaluar si el sistema de control interno implementado en el área de ventas, mejora la gestión comercial de la Ferretería Comercial Estrella S.R.L., durante el año 2014. Llegando a los siguientes resultados: Realizado el diagnóstico al sistema de control interno en el área de ventas de la Ferretería Comercial Estrella S.R.L., se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Para luego proponer mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas. Implementado el sistema de control interno en el área de ventas basado en el informe COSO, constituido por doce elementos: organigrama, programa de auditoría, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno; del área de ventas, diseño de órdenes de compra al contado y al crédito, diseño para guía de matizados, manual de procedimientos del área de ventas, reglamento de ventas, diseño de ficha de cliente a crédito, manual de organización y funciones, flujogramas para el área de ventas en tienda y pedido. Se evaluó el

sistema de control interno implementado y según los resultados obtenidos se observa que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica. Con la contrastación de la hipótesis y los hallazgos, la aplicación de un adecuado sistema de control interno mejora la gestión comercial de la Ferretería Comercial Estrella S.R.L, lo cual se puede inferir para cualquier empresa del sector.

Kong (2013) en su trabajo de investigación que lleva por título: “Implementación de un sistema de control de inventarios y su efecto sobre las utilidades de la Empresa HDTV Satelital S.A.C.” de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control de inventarios para incrementar las utilidades de la Empresa HDTV Satelital S.A.C. Para lo cual se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Analizar el control de inventarios de la Empresa HDTV Satelital S.A.C., de periodos anteriores. b) Analizar las utilidades de la Empresa HDTV Satelital S.A.C., de periodos anteriores. c) Diseñar un sistema de control de inventarios para la Empresa HDTV Satelital S.A.C. d) Calcular las utilidades considerando el sistema de control de inventarios para la Empresa HDTV Satelital S.A.C., del presente periodo. La metodología utilizada fue inductivo deductivo, observacional y estadístico, el tipo de investigación descriptivo y analítico; llegando así a las siguientes conclusiones: El almacén no cuenta con un responsable, lo que origina que muchas personas manipulen los equipos y estos al ser muy delicados, se deterioran frecuentemente. Al no contar con un responsable en almacén, no se puede responsabilizar a ningún empleado de las pérdidas sufridas de los equipos y materiales. El registro de la entrada y salida de equipos y materiales se realiza en un cuaderno. La empresa no cuenta con parámetros establecidos para la toma de decisiones de la cantidad a comprar y stock de seguridad. Para realizar el pedido de compra de mercadería, se tiene que tomar inventario semanalmente. El almacén no

tiene una correcta distribución, para la ubicación de todos los materiales, muchos de estos se encuentran en los pasillos de las oficinas.

Vilca (2012) realizó el trabajo de investigación titulado: “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”, cuyo objetivo general fue: Determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Precisar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influyen en la liquidez en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana. b) Analizar si los objetivos de la implementación del control interno influyen en los estados financieros en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana. c) Analizar cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. El tipo de investigación utilizado fue descriptiva-correlacional, llegando así a las siguientes conclusiones: Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial. Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa. Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente.

Rodríguez (2007) realizó el trabajo de investigación titulado: “Influencia del control interno en los procesos logísticos de las empresas pesqueras de Puerto Malabrigo para una adecuada gestión administrativa”- Trujillo, cuyo objetivo

general fue: Demostrar que la aplicación de un sistema de control interno adecuado, en el proceso logístico, constituye un instrumento eficaz para la mejora en la toma de decisiones administrativas en una empresa pesquera. Los objetivos específicos fueron los siguientes: a) Reconocer el flujograma utilizado en el proceso logístico. b) Diagnosticar la situación del control interno en el área Logística y Almacén de Materiales. c) Determinar la existencia de deficiencias en el Departamento de Logística. d) Verificar el desarrollo de las actividades o funciones del personal del Área de Logística de acuerdo a lo especificado por la gerencia y/o administración de la empresa pesquera. e) Proponer el mejoramiento del sistema de control interno adecuado en el Área Logística e implementar el correspondiente plan que llevaría a su mejoramiento operativo y consiguiente mejoraría la gestión administrativa de la empresa. El tipo de investigación utilizado fue aplicado y el método fue inductivo, de esta manera llegaron a los siguientes resultados: No se cuenta con un Manual de Organización y Funciones definido, lo que origina duplicidad de tareas, mayor carga laboral, pérdida de tiempo y desorganización en las actividades. La empresa no dispone de Manual de Procedimiento documentado; estos se encuentran definidos por la experiencia del personal en cada área. Las labores del Departamento de Auditoría deben extenderse a los centros productivos de la empresa, que son los centros de operaciones principales. La ausencia de programas de capacitación y entrenamiento de personal tanto administrativo como operativo acarrea duplicidad de funciones y la improductividad de sus labores diarias. Se comprobó que no existe una adecuada formulación de necesidades de insumos, materiales y suministros. Se puede estar comprando lo que existe en almacén elevando así el costo de productos almacenados innecesariamente. No se realizan en forma periódica la toma de existencias físicas por personal independiente de Almacén de Materiales, originando que no se cuente con una relación detallada de las existencias. Los productos que ingresan a almacén no son debidamente revisados debido a que el Jefe de Almacén no conoce adecuadamente las características de los productos que ingresan a su almacén, ocasionando pérdida y sobre costo laboral.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la región Ancash, menos en la provincia del Santa; donde se hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

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

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad de la provincia de Santa que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Obispo (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú: caso empresas comerciales periodo 2013”, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir las características del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013; para lo cual el método de investigación que utilizó fue la revisión bibliográfica documental; encontrando los siguientes resultados que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos el 100% de sus objetivos programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial. El control interno constituye en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto en instituciones públicas como privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las

normas y reglamentos establecidos. Según el análisis de esta investigación al aplicar un procedimiento de control interno muchos logran el 100% de sus metas y objetivos trazados, no obstante el porcentaje varía según el giro de la entidad y del tipo de control aplicado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Definición de control interno

El **Informe COSO (s.f)** define al control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Según la **Norma Internacional de Auditoría N°6, Evaluación de Riesgo y Control Interno (2002)**, el control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El control interno es un sistema conformado por procedimientos, reglamentos y normativa que están relacionados entre sí, teniendo por objetivo proteger los activos de las empresas. Es una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

2.2.1.2 Características del control interno

Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005) afirman que, las características del control interno son las siguientes:

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total seguridad.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

2.2.1.3 Componentes del control interno

Según el **Informe COSO (s.f)**, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la

empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del control son:

1. Ambiente de control

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración.

a) Factores del entorno de control (como evaluar el entorno de control)

Para evaluar el entorno de control, el evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control a la hora de determinar si éste es positivo.

b) Integridad y valores éticos

- La existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.
- La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, competidores y auditores.
- La presión por alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas.

c) Compromiso de competencia profesional

- La existencia de descripciones de puestos de trabajo formales.
- El análisis de conocimientos y habilidades para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.

d) Consejo de Administración o Comité de Auditoría

- El ambiente de control y la cultura de la organización están influidos de forma significativa por el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría, el grado de independencia del Consejo o del Comité de Auditoría respecto de la dirección, la experiencia y la calidad de sus miembros, grado de implicación y vigilancia y el acierto de sus acciones son factores que inciden en la eficacia del control interno.
- La independencia de los consejeros o miembros del comité.
- La frecuencia y oportunidad de las reuniones con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos.
- La suficiencia y oportunidad con que se facilita información a los miembros del Consejo o Comité de Auditoría para permitir supervisar los objetivos y las estrategias, la situación financiera, así como los resultados de explotación de la entidad.

e) Situaciones que pueden incitar a los empleados a cometer actos indebidos

- Falta de controles o controles ineficaces.
- Alto nivel de descentralización sin las políticas de apoyo necesarias, que impide que la dirección esté al corriente de las acciones llevadas a cabo en los niveles más bajos.
- Una función de auditoría interna débil.
- Consejo de Administración poco eficaz.

- Sanciones por comportamiento indebido insignificantes o que no se hacen públicas.

2. Evaluación de riesgos

Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

a) Categoría de objetivos

A pesar de su diversidad, pueden agruparse en tres grandes categorías:

- **Objetivos relacionados con las operaciones.-** Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.
- **Objetivos relacionados con la información financiera.-** Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de información financiera, a menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.
- **Objetivos de cumplimiento.-** Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad, dependen de factores

externos como: la reglamentación en materia de medio ambiente, tienden a ser parecidos en algunos casos, o en todo un sector.

b) Riesgos

A nivel de empresa los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos como internos, se presentan algunos ejemplos:

Factores externos:

- Los avances tecnológicos.
- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios etc.
- Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y desarrollo.

Factores internos:

- Problemas con los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.
- Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.
- Un Consejo de Administración o un Comité de Auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan fugas de información.
- Se han desarrollado muchas técnicas para identificar riesgos, la mayoría desarrolladas por auditores internos y externos en el momento de determinar el alcance de sus actividades, comprenden métodos cualitativos o cuantitativos para identificar y establecer el orden de prioridad de las actividades de alto riesgo.
- Además, de identificar los riesgos a nivel de empresa debe hacerse a nivel de cada actividad de la empresa, esto ayuda a enfocar la evaluación de los riesgos en las unidades o funciones más importantes del negocio, como ventas, producción y desarrollo tecnológico. La correcta evaluación de los

riesgos a nivel de actividad contribuye también a que se mantenga un nivel aceptable de riesgo para el conjunto de la entidad.

c) Análisis de riesgos

- Una vez identificados los riesgos a nivel de entidad y por actividad deben llevarse a cabo un análisis de riesgos que puede ser:
- Una estimación de la importancia del riesgo.
- Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice el riesgo.
- Qué medidas deben adoptarse.
- Existe una diferencia entre el análisis de los riesgos, que forman parte del control interno, y los planes, programas y acciones resultantes que la dirección considere necesarios para afrontar dichos riesgos, estas acciones son parte del proceso de gestión, pero no son un elemento del sistema de control interno.

d) Administración del cambio

Los cambios en la economía, nuevos empleados, sistemas de información nuevos, crecimiento rápido o cambios en la reglamentación pueden hacer que un sistema de control eficaz ya no lo sea, en el contexto del análisis de riesgos resulta fundamental que exista un proceso para identificar las condiciones que hayan cambiado y tomar las acciones pertinentes.

Deben existir mecanismos para identificar los cambios ocurridos, o susceptibles de ocurrir a corto plazo, en la medida de lo posible, los mecanismos deben estar orientados hacia el futuro, de manera que la entidad pueda prever los cambios significativos y elaborar los planes correspondientes.

e) Como evaluar los riesgos

El evaluador deberá concentrarse en el proceso por parte de la dirección, de fijar los objetivos, de análisis de los riesgos y gestión de cambios, incluyendo sus vinculaciones y su relevancia para las actividades del negocio.

3. Actividades de control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

a) Tipos de actividades de control

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles detectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección. Algunos ejemplos:

- **Análisis efectuados por la dirección.-** Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores, con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.
- **Gestión directa de funciones por actividades.-** Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

- **Proceso de información.-** Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.
- **Controles físicos.-** Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.
- **Indicadores de rendimiento.-** El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.
- **Segregación de funciones.-** Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

b) Integración de las actividades de control con la evaluación de riesgos

De forma paralela a la evaluación de los riesgos, la dirección deberá establecer y aplicar el plan de acción necesario para afrontarlos. Una vez identificadas, estas acciones también serán útiles para definir las operaciones de control que se aplicarán para garantizar su ejecución de forma correcta y en el tiempo deseado.

c) Necesidades específicas

Dado que cada entidad tiene sus propios objetivos y estrategias de implantación, surgen diferencias en la jerarquía de objetivos y en las actividades de control correspondientes, incluso en el caso de que dos entidades tuvieran los mismos objetivos y jerarquía, sus actividades de control serían diferentes; en efecto, cada una está dirigida por personas diferentes que aplican sus propias ideas sobre el control interno, además,

los controles reflejan el entorno de la entidad y el sector en el que opera, así como la complejidad de su organización, su historia y su cultura. El entorno en el que una entidad opera influye en los riesgos a los que está expuesta, en particular, puede estar sujeta a requerimientos de información a terceros particulares o a cumplir exigencias legales o normativas específicas.

La complejidad de una entidad, así como el tipo y el alcance de sus actividades, repercuten en sus actividades de control. Hay otros factores que influyen como la complejidad de una organización, la localización y dispersión geográfica, la importancia y la complejidad de las operaciones o los métodos de proceso de datos entre otros.

d) Cómo evaluar las actividades de control

Las actividades de control tienen que evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación, por lo tanto, tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgo y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan. Dicha evaluación se efectuará para cada actividad importante, incluidos los controles generales de los sistemas informáticos. La evaluación deberá tener en cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizando, sino también si se aplican de manera correcta.

4. Información y comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus

responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

a) Calidad de la información

La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz.

- Contenido ¿Contiene toda la información necesaria?
- Oportunidad ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad ¿Es la más reciente disponible?
- Exactitud ¿Los datos son correctos?
- Accesibilidad ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Por otra parte, los sistemas de información, si bien forman parte del sistema de control interno, también han de ser controlados.

b) Comunicación interna

Además, de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes deben tomar en serio sus funciones comprometidas al control interno. Cada función concreta ha de especificarse con claridad, cada persona tiene que entender los aspectos relevantes del sistema de control interno, cómo funcionan los mismos, saber cuál es su papel y responsabilidad en el sistema. Al llevar a cabo sus funciones, el personal de la empresa debe saber que cuando se produzca una incidencia conviene prestar atención no sólo al propio acontecimiento, sino también a su causa. De esta forma, se podrán identificar la deficiencia potencial en el sistema tomando las medidas necesarias para evitar que se repita. Asimismo, el personal tiene que saber cómo sus actividades están relacionadas con el trabajo de los demás, esto es necesario para conocer los problemas y determinar sus causas y la medida correctiva adecuada, El personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables. Los empleados también necesitan disponer de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días, generalmente son los más capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. Deben haber líneas directas de comunicación para que esta información llegue a niveles superiores, y por otra parte debe haber disposición de los directivos para escuchar.

c) Comunicación externa

Además de una comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o

servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes. Por otra parte toda persona deberá entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos o pagos indebidos.

d) Como evaluar la información y comunicación

Se deberá considerar la adecuación de los sistemas de información y la comunicación a las necesidades de la entidad, a continuación se relacionan algunos aspectos posibles a considerar:

- La obtención de información externa e interna y el suministro a la dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la entidad en relación a los objetivos establecidos.
- El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad.
- El desarrollo o revisión de los sistemas de información, basado en un plan estratégico para los sistemas de información.
- El apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios.
- La comunicación eficaz al personal, de sus funciones y responsabilidades de control.
- El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.
- La sensibilidad de la dirección a las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad, la calidad, etc.
- La adecuación de la comunicación horizontal.
- El nivel de apertura y eficacia de las líneas de comunicación con clientes, proveedores y terceros.
- El nivel de comunicación a terceros de las normas éticas de la entidad.

- La realización oportuna y adecuada del seguimiento por parte de la dirección de las informaciones obtenidas de terceros, clientes, organismos de control, etc.

5. Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

Los sistemas de control interno y en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control Interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el Sistema de Control Interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

a) Deficiencias

Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continua realizados en

la entidad como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros.

El término “deficiencia” se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del sistema de control interno que merece atención, por lo que una deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad.

b) Deficiencias a informar

Todas las deficiencias que puedan afectar la consecución de los objetivos de la entidad deben ponerse en conocimiento de las personas que pueden tomar las medidas necesarias, para determinar qué deficiencias se deben comunicar, conviene examinar el impacto de las mismas.

2.2.1.4 Clasificación del control interno

Aguirre (2007) clasifica al control interno de la siguiente forma:

a) Control interno contable

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

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como, por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.)

b) Control interno administrativo o de gestión

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien

pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

c) Control interno financiero

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

d) Control interno del presupuesto

El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas. Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario. El control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar orientado a promover información

suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente.

e) Control interno gerencial

Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

2.2.1.5 Objetivos del control interno

Estupiñan (2006) afirma que, los objetivos del control interno son los siguientes:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización.

2.2.1.6 Importancia del control interno

Gonzáles (2014) detalla la importancia que tiene el control interno en las empresas:

- Representa una parte importante dentro de toda empresa.
- La implantación de llevar un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraudes.
- El tamaño de la empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual el igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta.
- El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.
- El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

2.2.2 Teoría de la empresa

2.2.2.1 Clasificación de las Empresas

Soto (2011) clasifica a las empresas de la siguiente manera:

- **Según su actividad o giro:**

Empresas Industriales: Son aquellas empresas en donde la actividad es la producción de bienes por medio de la transformación o extracción de las

materias primas. Se pueden clasificar como: extractivas, que se dedican a la extracción de recursos naturales sean renovables o no. Las manufactureras, que son las que transforman las materias primas en productos terminados. Estas últimas a su vez pueden ser empresas que producen productos para el consumidor final y empresas que producen bienes de producción. Las agropecuarias, que tienen la función de la explotación agrícola ganadera.

Empresas comerciales: Se trata de empresas intermediarias entre el productor y el consumidor en donde su principal función es la compra y venta de productos terminados aptos para la comercialización.

Estas empresas se pueden clasificar en:

Mayoristas: Realizan ventas a otras empresas en grandes volúmenes, pueden ser al menudeo o al detalle. Al menudeo es cuando

Menudeo: Venden productos en grandes cantidades o en unidades para la reventa o para el consumidor final.

Minoristas o detallistas: Venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comisionistas: La venta es realizada a consignación en donde se percibe una ganancia o una comisión.

Empresas de servicios: Son empresas que brindan servicios a la comunidad, pudiendo tener o no fines de lucro. En esencia son otra forma de empresas comerciales, pero la diferencia es que el valor ofrecido es intangible. Servicio frente a producto.

Además de lo que hemos visto, según la actividad, las empresas también se pueden calificar como:

- **Según el origen del capital:**

Públicas: Se trata de empresas en donde el capital pertenece al estado y en las que se pretende satisfacer las necesidades sociales. Pueden ser centralizadas, descentralizadas, estatales, mixtas y paraestatales.

Privadas: Se trata de empresas en donde el capital es propiedad de inversionistas privados y son lucrativas en su totalidad. El origen de capital es privado.

Semipúblicas: Las empresas semipúblicas, mixtas o semiprivadas utilizan capital público para su funcionamiento pero su gestión es privada. El apoyo público permite afrontar proyectos que solo con fondos privados sería inviable.

▪ **Según la magnitud de la empresa:**

Micro, pequeñas, medianas y grandes, aunque generalmente hay una diferenciación entre grandes empresas y pequeñas y medianas empresas (pymes).

▪ **Según su forma jurídica:**

Empresas individuales: Conformados por sólo una persona que puede responder frente a terceros con sus bienes (autónomos) con responsabilidad ilimitada, o hasta el monto aportado para la empresa, en empresas individuales de responsabilidad limitada o EIRL. Hablamos de empresas familiares o pequeñas.

Las cooperativas y organizaciones de economía social.

Sociedades o empresas societarias: Que son las que se conforman por varias personas. Son las empresas de sociedad colectiva, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima, sociedad comanditaria

▪ **Según su ámbito estatal**

Nacionales: Si desarrollan la actividad en un solo país, el propio.

Multinacionales: Que desarrollan actividades a la vez en varios países, también se conocen como transnacionales.

Regionales: Que desarrollan su actividad en una sola región

Locales: Están enfocadas a su propia localidad o a un terreno corto.

▪ **Según su finalidad:**

Sin ánimo de lucro: Organizaciones cuyo fin no es aumentar la facturación sino tener un impacto social positivo. Sus ingresos están destinados a la supervivencia económica de la empresa, buscan ser viables en vez de rentables. Aunque tengan colaboradores que trabajen de forma desinteresada también pueden tener trabajadores asalariados si el funcionamiento de la empresa lo requiere.

Con ánimo de lucro: No hace falta presentar estadísticas oficiales para saberlo, son la mayoría. Dentro de este grupo hay casi infinitos puntos de vista; empresas a las que no les importa nada más que la cuenta de resultados o empresas que valoran otros factores como el desarrollo sustentable o la satisfacción de sus empleados.

Con fines sociales: Este es el fin último de las empresas públicas, maximizar el bienestar de los ciudadanos del país.

Con fines deportivos: Existen clubes deportivos que tienen más volumen de negocio que muchas multinacionales. Estos clubes son empresas pero no se gestionan con un criterio económico. Su finalidad es maximizar los resultados deportivos.

2.2.2.2 Importancia de las empresas

Azpeleta (2011) determina que las empresas son de vital importancia para la sociedad, por las siguientes razones:

- **Fomentan el consumo:** Toda empresa fomenta el consumo directa o indirectamente. Piensa por ejemplo en un bar de barrio, el cual también es una compañía aunque sea pequeña. El bar hace que la gente consuma, entonces el del bar tendrá más dinero el cual se gastará en otros comercios, haciendo que esa gente tenga dinero para seguir consumiendo por ejemplo en su bar. Esto es una cadena que hace que los negocios se mantengan abiertos.
- **Dan puestos de trabajo:** Además de hacer ganar dinero al propio empresario, también hacen que los trabajadores consigan el capital necesario para vivir y consumir. Volviendo al ejemplo del bar, el dueño se puede ver desbordado por tanto trabajo y puede contratar a un camarero para realizar sus funciones. El camarero tendrá un sueldo que usará para consumir en otros establecimientos, por lo cual la cadena sigue.
- **Ofrecen servicios a la sociedad:** Aquí no solo hablamos de empresas públicas, las cuáles están pensadas exclusivamente para el ciudadano. Las empresas privadas también ofrecen servicios a la sociedad y hacen del mundo un lugar mejor en la mayoría de los casos. Por poner un ejemplo sencillo, piensa en una compañía de seguros, ella te ofrece no dejarte tirado en un accidente a cambio de que tú pagues una pequeña cantidad de manera anual. Sin compañía de seguros en cada accidente o avería te quedarías totalmente al descubierto.
- **Mejoran la economía de un país:** Ya se sabe que cuanto más trabajo disponible haya, más riqueza va a tener un país. Esto es sencillo de entender, ya que cada vez que trabajamos y consumimos, estamos pagando impuestos al estado. En cada producto que compramos, estamos pagando una parte de IVA, lo mismo ocurre

cuando trabajamos teniendo que pagar una parte de nuestro sueldo al estado en forma de impuestos, tanto si somos empresarios como si somos trabajadores. Si el estado recauda muchos impuestos va a tener dinero para mejorar la calidad de vida del ciudadano y para dar aún más puestos de trabajo a partir de las empresas públicas.

- **Hacen sacar lo mejor de las personas:** Olvidando por un momento que también pueden sacar lo peor (corrupción, malversación...), nos quedaremos con lo bueno y diremos que las empresas sacan lo mejor de la gente. A nadie le gusta trabajar por amor al arte (excepto ONG) y trabajar a cambio de un dinero nos hace darlo todo en nuestro trabajo. La importancia de esto es que cuando damos todo en algo, conseguimos un mejor producto o servicio que ofrecer a la comunidad, por lo cual mejora la calidad de vida de todos nosotros.

2.2.3 Teoría de la micro, pequeña y mediana empresa

LEY N° 28015: LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (Promulgada el 3 de Julio del 2003)

En el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encontraban vigentes, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar

el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive

b) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas - Tributarias – UIT
- La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.
- Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

LEY N° 30056: LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL (Publicada el 2 de julio de 2013)

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”.

Ésta tiene entre sus objetivos: establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIMYPE). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”.

La exposición de motivos de la norma indica que el Perú requiere mantener una alta tasa de crecimiento durante los próximos 15 años, elevando productividad y competitividad de manera que se pueda contrarrestar la caída de los precios de los minerales.

Igualmente explica que el crecimiento de la productividad representa un gran reto que se hace evidente, por ejemplo, en el nivel latinoamericano donde nos encontramos por debajo de países como Colombia, México y Chile. En ese sentido, explica la exposición de motivos que era necesario dictar normas con la finalidad de facilitar el incremento de la productividad; indicando que se ha detectado que las barreras burocráticas generan costos para la empresas y en general para la economía, ya que no sólo implican el mayor costo por el cumplimiento del trámite sino también el costo de oportunidad perdido porque la empresa evita destinar recursos para sus fines sociales o comerciales, se contrae la inversión y se reduce el tráfico comercial.

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

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

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

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

- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Cambios que trae la Ley N° 30056 a las micros y pequeñas empresas:

- Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

- Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma.

- Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT.

Amnistías y ampliaciones que nos muestra la Ley N° 30056:

- Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. La norma establece que durante 3 ejercicios, contados desde su inscripción en el REMYPE administrado por la SUNAT, esta no aplicará las sanciones previstas en los numerales 1, 3, 5 y 7 del artículo 176 y el numeral 9 del artículo 174 del TUO del Código Tributario, D.S. N°135-99-EF, cometidas a partir de su inscripción, siempre que la microempresa cumpla con subsanar la infracción, de corresponder, dentro del plazo que fije la SUNAT en la comunicación que notifique para tal efecto, sin perjuicio de la aplicación del régimen de gradualidad que corresponde a dichas infracciones.

- Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento de inspección.

- El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente.

- El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa,

se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito.

- El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”.

- La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral.

- La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral.

2.2.4 Teoría de los sectores productivos

Delgado (2012) afirma que los sectores productivos o económicos son las distintas ramas o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla. Se distinguen tres grandes sectores denominados primario, secundario y terciario de los cuales hablaremos a continuación:

- **Sector primario**

Una de sus características es la extracción de recursos (en la mayoría de los casos) así como la preparación del trabajador que es prácticamente empírica pues no necesita especialización, por lo tanto el salario que percibe es bajo. Comprende las actividades de extracción directa y sin transformaciones de bienes de la naturaleza. Normalmente, se entiende que forma parte del sector

primario la agricultura, la ganadería, la minería y la pesca. El sector primario suele ser una parte importante de los países en desarrollo, como el nuestro, este sector es el que hace el movimiento de los demás sectores ya que sin materia prima no se desarrolla ningún producto para la industria, por ello este es el principal sector, este promueve a el sector secundario.

- **Sector secundario**

Es el encargado de la prestación de servicios con los cuales el consumidor satisface determinadas necesidades. Los trabajadores tienen diversas especialidades y categorías. Desde los que realizan servicios manuales hasta los que realizan servicios intelectuales. La prestación de servicios se da tanto en países de gran desarrollo como en los subdesarrollados. El sector secundario reúne la actividad artesanal e industrial manufacturera, mediante las cuales los bienes provenientes del sector primario son transformados en nuevos productos. Abarca también la industria de bienes de producción, tales como materias primas artificiales, herramientas, maquinarias, etc. De igual manera comprende la industria de bienes de consumo, así como también la prestación de los servicios a la comunidad.

- **Sector terciario**

Se dedica, sobre todo, a ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas. Lo cual significa una gama muy amplia de actividades que está en constante aumento. Esta heterogeneidad abarca desde la tienda de la esquina, hasta las altas finanzas o el Estado. Es un sector que no produce bienes, pero que es fundamental en una sociedad capitalista desarrollada. Su labor consiste en proporcionar a la población todos los productos que fabrica la industria, obtiene la agricultura e incluso el propio sector servicios que se

pueden prestar son innumerables entre ellos podemos mencionar: Transporte, comunicación, turismo, salud, etc.servicios. Gracias a ellos tenemos tiempo para realizar las múltiples tareas que exige la vida en la sociedad capitalista de consumo de masas: producir, consumir y ocupar el tiempo de ocio. Es, también, el más heterogéneo, puesto que los

2.2.5 Informativos de la empresa del caso de estudio

Razón social: FASTROL S.A.C.

Tipo de Empresa: Sociedad Anónima Cerrada

RUC: 20569132381

Dirección: Car. Panamericana Norte Km. 421 Sec. Ind. Los Pinos-Chimbote

Teléfono: (043) 489239

E-mail: servicioalcliente@grupofastrol.com

FASTROL S.A.C. es una empresa dedicada a la comercialización (compra y venta) de combustibles, que fue constituida en el año 2013 e inicio sus actividades en el mismo año, teniendo como Gerente General hasta la actualidad, a la Sra. León Chuquiruna Corina Irene, identificada con DNI: 40130558.

La empresa FASTROL SAC, según la Ley MYPE, es considerada como una Mediana Empresa debido a que el volumen de ventas anuales son siempre mayores a 1700 UIT pero menores que 2300 UIT. Actualmente la empresa tiene una tendencia positiva respecto a crecimiento y expansión económica. Respecto a crecimiento, la empresa viene incrementando sus niveles de ventas año tras año debido a la captación de nuevos clientes potenciales que realizan actividades económicas dentro de diversos sectores económicos (minería, construcción, pesca, etc). En cuanto a expansión, la empresa ya cuenta con un

establecimiento anexo en la ciudad de Virú-Trujillo y se tiene proyectado, para el 2018, tener un establecimiento más en la ciudad de Lima.

Por todo esto, es importante realizar una investigación para poder describir las características del manejo del Control Interno dentro de la empresa y así mismo poder determinar si el uso del mismo es el correcto; pues todo ello permitirá saber si las metas y objetivos se cumplirán según las proyecciones establecidas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

Es el conjunto de planes adoptados por la gerencia de una organización con el propósito de salvaguardar sus activos, generar información contable confiable, fomentar el cumplimiento de las políticas administrativas de la entidad para lograr eficacia en las operaciones y llegar a los objetivos propuestos (**Salazar y Villamarín, 2011**).

El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa (Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, 1997).

El Control Interno es todo plan mediante el cual una organización establece normas, principios, métodos y procedimientos con el objetivo de buscar proteger todos los recursos de la entidad, logrando prevenir fraudes y errores dentro de los diferentes procesos económicos que desarrolla la empresa.

2.3.2 Definiciones de empresa:

Empresa es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción de la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan necesidades humanas (**Estupiñan, 2015**).

Una empresa es una entidad compuesta por capital y trabajadores que se encarga en ofrecer productos o servicios a la gente. Las empresas son parte fundamental de nuestro sistema capitalista ya que son las principales encargadas de mover la economía mundial con el intercambio de dinero por productos y servicios y además la empresa está proporcionando puestos de trabajo y servicios básicos a la gente (**Azpeleta, 2011**).

Es aquella organización social que está conformada para que puedan desarrollar algún tipo de actividad económica, haciendo uso de diferentes recursos tales como el dinero, tecnología, mano de obra, etc.; esto con el fin de poder cumplir determinados objetivos.

2.3.3 Definiciones de micro, pequeña y mediana empresa:

La microempresa es aquella empresa caracterizada por tener un nivel de ventas anuales que no superan las 150 UIT.

Son denominadas pequeñas empresas aquellas que mantienen un nivel de ventas anuales que superan las 150 UIT pero que son menores a 1700 UIT.

Por otro lado la mediana empresa se caracteriza por tener un nivel de ventas anuales mayores a las 1700 UIT pero menores a 2300 UIT.

Definiciones de empresas comerciales:

Las empresas comerciales son las que adquieren bienes o mercancías para su venta posterior (**Pérez, 2011**).

Se denominan empresas comerciales a aquellas que centran su actividad económica en la compra de diversos bienes y/o productos para luego venderlos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue: no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipuló la variable, cosas o personas; ya que solo se limitó a describir la variable en su contexto natural dado. Asimismo, fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de investigación. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Fue documental porque se utilizaron algunos documentos en la investigación. Finalmente, fue de caso porque la investigación se limitó a estudiar o investigar una sola institución.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

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

3.2.2 Muestra

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

3.3 Definición y operacionalización de las variables

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

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de información de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas (objetivo específico 1), cuestionario pertinente de preguntas cerradas (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

3.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados se observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los autores nacionales; éstos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas como instrumento. Para hacer el análisis de resultados, se cuantificó los resultados por cada componente del control interno. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

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

3.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01.

3.7 Principios éticos

No aplicó, porque no se manipuló ningún dato e información, dado que se los tomó, tal como se encontraron en la realidad natural.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del Control Interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú, 2016.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBEJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Carranza, Céspedes y Yactayo (2016)	Afirman que, la empresa de servicios SUYELU S.A.C, de Lima, no realiza procedimientos que permitan el control interno en las operaciones de tesorería, como consecuencia de ello, los colaboradores del área desconocen las funciones específicas diarias que deben realizar, realizando sus funciones de manera empírica o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la empresa; esto se genera debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarios de las operaciones de tesorería. Asimismo, observaron también que, el dinero que ingresa a caja diariamente no se deposita en las cuentas

corrientes de la empresa diariamente, lo que podría ocasionar pérdidas y robos.

Eusebio (2016)

Establece que, la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC de Trujillo, no cuenta con un adecuado control interno; es decir, no aplica los 5 componentes del control interno que indica la teoría, pues solo cumple tres de ellos, los cuales son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, dejando de lado por desconocimiento otros dos componentes que también son importantes como son: el componente evaluación de riesgo y el componente supervisión y monitoreo.

Gamboa (2016)

Afirma que, en la Empresa Minera Andina For SAC., luego de la entrevista aplicada al gerente de la empresa, no hay un control interno establecido; por lo tanto, debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la empresa carecen de una adecuada supervisión. Al hacer un análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina For SAC. de Trujillo, se observó que tanto en las empresas comerciales de todo el país y la empresa en estudio, no se están aplicando adecuadamente los componentes del control interno.

**Rodríguez
(2016)**

Sostiene que, la empresa E&E Agallpampa no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades de compra y venta y mucho menos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial; por lo tanto, se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. Asimismo, establece que es de vital importancia que siempre se haga los inventarios y registros de compra

y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la finalidad de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que se realiza.

Vargas y Ramírez (2014) Establecen que, la empresa Comercial Estrella S.R.L. de Trujillo, tiene deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Se evaluó el sistema de control interno implementado y según los resultados obtenidos se observa que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos, mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica. Con la contrastación de la hipótesis y los hallazgos, la aplicación de un adecuado sistema de control interno mejora la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L.

Kong (2013) Describe que, en la empresa HDTV Satelital S.A.C, de Trujillo, el almacén no cuenta con un responsable, lo que origina que muchas personas manipulen los equipos y, éstos al ser muy delicados, se deterioran frecuentemente. Al no contar con un responsable en almacén, no se puede responsabilizar a ningún empleado de las pérdidas sufridas de los equipos y materiales. El registro de la entrada y salida de equipos y materiales se realiza en un cuaderno. La empresa no cuenta con parámetros establecidos para la toma de decisiones de la cantidad a comprar y stock de seguridad. Para realizar el pedido de compra de mercadería, se tiene que tomar inventario semanalmente. El almacén no tiene una correcta distribución, para la ubicación de todos los materiales, muchos de estos se encuentran en los pasillos de las oficinas.

Vilca (2012)

Afirma que, las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial. Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines; por lo tanto, esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa. Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y, por lo tanto, el control interno aplicado es ineficiente.

**Rodríguez
(2007)**

Establece que, las empresas pesqueras del Puerto de Malabrigo- Trujillo, no cuentan con un Manual de Organización y Funciones definido, lo que origina duplicidad de tareas, mayor carga laboral, pérdida de tiempo y desorganización en las actividades. La empresa no dispone de Manual de Procedimientos documentado; éstos se encuentran definidos por la experiencia del personal en cada área. La ausencia de Programas de Capacitación y Entrenamiento de Personal tanto administrativo como operativo acarrea duplicidad de funciones y la improductividad de sus labores diarias. Se comprobó que no existe una adecuada formulación de necesidades de insumos, materiales y suministros. Se puede estar comprando lo que existe en almacén elevando así el costo de productos almacenados innecesariamente. No se realizan en forma periódica la toma de existencias físicas por personal independiente de Almacén de Materiales, originando que no se cuente con una relación detallada de las existencias. Los productos que ingresan al almacén no son debidamente revisados debido a que el Jefe de Almacén no conoce adecuadamente las

características de los productos que ingresan a su Almacén, ocasionando pérdida y sobre costo laboral.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno en la empresa: “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

	ÍTEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
1	AMBIENTE DE CONTROL		
1.1	¿Cuenta la empresa con un código de ética?		X
1.2	¿Existe una estructura organizativa definida?	X	
1.3	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?		X
1.4	¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales?		X
1.5	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados. Se hace por escrito?	X	
1.6	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la dirección y coordinación?		X
1.7	¿La empresa tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función?	X	
1.8	¿Existe procesos de selección, inducción y capacitación?		X
1.9	¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?	X	
1.10	¿Existe rotación del personal en la empresa?		X
1.11	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?		X
1.12	¿Los contratos son avalados por un asesor legal?		X
1.13	¿Se realiza análisis y valuación de puestos?		X

1.14	¿Se evalúa el desempeño del personal?	X	
1.15	¿Cuenta la empresa con un Reglamento Interno de Trabajo?		X
1.16	¿Existe rendición interna de cuentas de las operaciones?	X	
2	EVALUACION DE RIESGOS		
2.1	¿La dirección ha establecido objetivos globales en la empresa?	X	
2.2	¿Los objetivos globales de la entidad se comunican a todos los empleados?	X	
2.3	¿Existe objetivos específicos que maneje cada área?		X
2.4	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada área?		X
2.5	¿La dirección efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito?		X
2.6	¿Son identificados los riesgos potenciales para la empresa?		X
2.7	¿Se realizan actividades que permitan el cambio dentro de la empresa?	X	
2.8	¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad y actúen correctamente?		X
2.9	¿Existe mecanismos para evaluar el impacto de los nuevos sistemas administrativos?		X
3	ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1	¿Se realizan estudios por parte de la dirección para evitar los riesgos?		X
3.2	¿La empresa cuenta con procesos que permitan generar información?	X	
3.3	¿Se salvaguardan las mercaderías recibidas?	X	
3.4	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?		X
3.5	¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las existencias?	X	
3.6	¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades de almacenamiento?		X
3.7	¿Se cuenta con un supervisor que revise la mercadería despachada a los tanques?		X
3.8	¿Se encuentran establecidos niveles máximos y mínimos de existencias de los productos en tanques?		X
3.9	¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?		X

3.10	¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin de que sigan comprando los productos y servicios prestados?	X	
3.11	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?	X	
3.12	¿Se realiza programas para incentivar las ventas en la empresa?		X
3.13	¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?		X
3.14	¿Se realiza análisis de las ventas o evolución de las mismas?		X
3.15	¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesarios?		X
3.16	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?		X
3.17	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X	
3.18	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos?	X	
3.19	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?	X	
3.20	¿Existe indicadores de rendimiento dentro de la empresa?		X
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
4.1	La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, programas, etc.		X
4.2	Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos		X
4.3	Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades	X	
4.4	¿Los flujos de comunicación de la entidad son los adecuados?	X	
4.5	¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la entidad?	X	
4.6	¿La empresa investiga y toma decisiones respecto de las quejas presentadas?		X
4.7	¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?		X
5	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?		X

5.2	¿Los organismos de control realizan auditorias operativas y financieras a la empresa?		X
5.3	¿Se hace evaluaciones de control interno?		X
5.4	¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?	X	

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

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTO DE COMPRACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Respecto al Ambiente de Control	Rodríguez (2017) establece que, las empresas pesqueras del Puerto Malabrigo no cuentan con un Manual de Organización y Funciones definido, lo que origina duplicidad de tareas, mayor carga laboral, pérdida de tiempo y desorganización en las actividades. La empresa no	La gerente de la empresa Fastrol S.A.C., afirma que, la empresa no cuenta con un manual de funciones, tampoco tiene un plan estratégico. Por lo tanto, no se realiza la asignación de autoridad	Sí coinciden

dispone de un Manual de y responsabilidad a los
 Procedimiento escrito; éstos empleados.
 se encuentran definidos por la
 experiencia del personal en
 cada área.

Respecto a la Carranza, Céspedes y Sí coinciden
evaluación de Yactayo (2016) establecen La gerente de la
riesgos que, en la empresa SUYELU empresa de caso, indica
 S.A.C. el dinero que ingresa a que la empresa si
 caja diariamente no se identifica los riesgos
 deposita en las cuentas potenciales.
 corrientes de la empresa
 diariamente, lo que podría
 ocasionar pérdidas, robos
 hasta incluso un mal uso de
 dinero por parte del personal
 del área de tesorería

Respecto a las Kong (2013) determina que el Sí coinciden
Actividades de almacén no cuenta con un
Control responsable, lo que origina La gerente de la
 que muchas personas estudio, señala que en la
 manipulen los equipos y estos empresa no existe una
 al ser muy delicados, se persona determinada
 deterioran frecuentemente. La para controlar los
 empresa no cuenta con ingresos y salidas de
 parámetros establecidos para mercadería; asimismo,
 la toma de decisiones de la no tiene establecidos los
 niveles máximos y

	cantidad a comprar y stock de seguridad	mínimos de existencias de los productos en los tanques.	
Respecto a la Información y Comunicación	Carranza, Céspedes y Yactayo (2016) establecen que, en la empresa SUYELU S.A.C. los trabajadores de tesorería realizan sus funciones de manera empírica, debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarios de las operaciones de tesorería	La gerente de la empresa del caso de estudio, asegura que la empresa si suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.	No coinciden
Respecto a la Supervisión y monitoreo	Vilca (2012) sostiene que, en las Mypes de servicios turísticos de Lima no existe una supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente	La gerente de la empresa del caso de estudio, sostiene que en la empresa no se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa, tampoco se	Sí coinciden

las funciones de cobranzas hacen evaluaciones de con las de facturación, pues control interno todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente.

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los resultado de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Carranza, Céspedes y Yactayo (2016); Eusebio (2016); Gamboa (2016); Rodríguez (2016); Vargas y Ramírez (2014); Kong (2013); Vilca (2012) y Rodríguez (2007) establecen que, el control interno en las empresas estudiadas tienen características que representan debilidades tales como: La falta de un manual de organización y funciones definido que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa. Inexistencia de un manual de procedimiento documentado, pues solo se encuentran definidos por la experiencia del personal en cada área. Ausencia de programas de capacitación y motivación del personal tanto administrativo como operativo. Falta de un responsable en almacén, lo que origina que muchas personas manipulen los productos y éstos al ser muy delicados, se deterioren frecuentemente. Falta de parámetros establecidos para la toma de decisiones de la cantidad a comprar y stock de seguridad. No realizar en forma periódica la toma de existencias físicas por personal independiente. No contar con un reglamento interno de trabajo. Desconocimiento de las funciones específicas diarias que los

colaboradores deben realizar. Inexistencia de supervisión adecuada en distintas áreas, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones, pues todas recaen en una sola persona. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales: **Posso y Barrios (2014); Cabrera y Jiménez (2013); Escobar, Medina y Meléndez (2012); Alvarado y Tuquiñahui (2011) y Acosta y Ariza (2007)**, quienes establecen características respecto al control interno en las empresas estudiadas y que son más o menos similares a las encontradas por los autores de los antecedentes nacionales que se han detallado líneas arriba.

Sin embargo, estos resultados no concuerdan con la teoría, porque la teoría afirma que el control interno significa todas las políticas, procedimientos, reglamentos y normativa que están relacionados entre sí, adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente del negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (**Norma Internacional de auditora N°6, Evaluación de Riesgo y Control Interno, 2002**).

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 16 preguntas realizadas a la gerente de la empresa Fastrol S.A.C., que representan el 100%, 10 respuestas fueron negativas (62.50%) y 6 (37.50%) fueron positivas; lo cual evidencia que el control interno dentro de la empresa del caso de estudio, es demasiado frágil, por la falta de manuales, reglamentos y procedimientos, lo que conlleva a direccionar la empresa en base a necesidades inmediatas y no planificadas, reduciendo así la efectividad para

el logro de sus objetivos. Esto no concuerda con lo que se establece en el Informe COSO, ya que éste afirma que el ambiente de control aporta el modo en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control; porque es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 9 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, que representan el 100%, 6 respuestas fueron negativas (66.67%) y 3 (33.33%) fueron positivas; esta información sugiere que no existe una buena evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa; asimismo, no se puede precisar si el logro de los mismos podrán ser concretados. Si los riesgos que enfrenta la empresa, internos y externos, no son bien detectados y no son bien evaluados, las soluciones que se les pueda dar no serán las correctas y afectarán significativamente el logro de los objetivos. Este resultado contradice lo que afirma el informe COSO, ya que en él se menciona que la evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales y normativas continuarán cambiando; por ello, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Respecto al componente Actividades de control

De las 20 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso estudio, que representan el 100%, 12 respuestas fueron negativas (60%) y 8 (40 %) fueron positivas; lo cual refleja que la empresa tiene falencias para controlar sus operaciones, como la falta de un manual de organización y funciones y la falta de un análisis de medición del logro de los objetivos, hacen que la empresa crea innecesaria establecer mecanismos para que se pueda dar un control específico y detallado en cada área. Esta es una posición que va en contra de lo que establece el informe COSO, pues dicho informe señala que las actividades de control comprende procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de éstos.

Respecto al componente Información y comunicación

De las 7 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, que representan el 100%, 4 respuestas fueron negativas (57.14%) y 3 (42.86 %) fueron positivas; estos resultados nos da a conocer que, la empresa presenta dos situaciones: La primera que no tiene bien definido el flujo de información de la empresa al trabajador y viceversa; y segundo, que si la empresa y el trabajador receptionan la información brindada por ambas partes, pues simplemente se hace caso omiso a las observaciones brindadas. Esto conlleva a que se pasen por alto detalles que pueden resultar significativos para la detección de riesgos y el cumplimiento de los objetivos empresariales. Estos resultados sugieren que, la empresa no sigue los lineamientos del informe COSO, ya que éste afirma que la calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Por lo tanto, resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 4 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, que representan el 100%, 3 respuestas fueron negativas (75%) y 1 (25 %) fue positiva; esto evidencia la falta de supervisión continua en las operaciones que realiza la empresa; si no supervisa, no puede definir si esto o aquello puede estar haciéndose bien o mal. El no supervisar la operatividad de la empresa es muy riesgosa para la misma, así lo establece el informe COSO, donde refiere también que los sistemas de control interno necesitan supervisión; es decir, un proceso que evalué el desempeño del control interno a medida que pasa el tiempo.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al componente ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa de estudio, Fastrol S.A.C. (resultados del objetivo específico 2), referente al componente ambiente de control, ambos coinciden en afirmar que no existe un manual de organización y funciones, un manual de procedimientos y un plan estratégico, lo que hace que la distribución de funciones de todo el personal sea inexacta y no acorde a lo que estén capacitados a realizar. Sin embargo, el informe COSO señala que dentro del ambiente de control deben existir diversos factores que incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía y el estilo de la dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades, y cómo organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la evaluación de riesgos, sí coinciden, pues en ambos casos se refleja la identificación de riesgos para ciertas actividades realizadas dentro de la empresa; asimismo, según dichos resultados, no se determina si es que se le da el seguimiento adecuado y la posible solución.

Por su parte, el informe COSO señala que la evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados; debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando; es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Respecto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a las actividades de control que deberían existir en todas las áreas de la empresa, estos sí coinciden, pues en ambos casos se nota la falta de funciones delegadas al control de diversas operaciones de cada área, tal como se manifiesta en el manejo de los inventarios donde el control de lo que se compra, de lo que se necesita, de lo que se debería tener y de lo que se vende; es muy deficiente, permitiendo el riesgo de los mismos. Porque para el informe COSO, toda empresa debería tener actividades de control en todos los niveles y en todas las funciones, que incluyen una gama de actividades tan diversas como

aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Respecto al componente Información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa del caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la información y comunicación, ambos no coinciden, debido a que en los antecedentes se señala que no existe un manual de procedimientos, la comunicación de lo que cada trabajador debe realizar de acuerdo a su función es inexacta y se deja bajo el criterio del mismo. Por su parte, la empresa del caso de estudio, si bien no tiene un manual de procedimientos, afirma que existe una buena información de lo que el trabajador debe realizar dentro de sus labores, dicha información es suministrada al inicio de su relación laboral con la empresa.

Por su parte, el informe COSO contempla que se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Porque los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) respecto a la supervisión y monitoreo, ambos coinciden, al establecer que las empresas no realizan una

adecuada supervisión del cumplimiento de las funciones, medición del logro de objetivos, riesgos inherentes, etc. logrando ponerlas en una situación nada favorable, originando que el camino hacia el logro de los objetivos, se desvíe. Sin embargo, para el informe COSO los sistemas de control interno requieren supervisión; es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores nacionales revisados, establecen las siguientes características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú: Carecen de un manual de organización y funciones, no tienen un manual de procedimiento documentado, no cuentan con programas de capacitación y entrenamiento del personal, falta de un responsable en almacén, no cuentan con parámetros de stock establecidos, no realizan en forma periódica la toma de existencias físicas, no cuentan con un reglamento interno de trabajo, los trabajadores desconocen las funciones diarias que deben realizar, inexistencia de supervisión adecuada en distintas áreas.

Siendo las micro, pequeñas y medianas empresa el motor de la economía nacional, requieren asumir una cultura de control interno que les permita identificar no solamente las fortalezas y debilidades de la organización, sino las oportunidades que le ofrece la correcta implementación para la toma oportuna de las decisiones respecto a los riesgos, oportunidades y pérdidas en la realización de sus actividades. Asimismo, es necesario saber que contar el con manuales y políticas,

es parte fundamental de toda empresa, pues estas vislumbran como es el correcto funcionamiento de la misma.

5.2 Respecto al objetivo específico 2

Según el cuestionario aplicado a la Gerente de la empresa Fastrol S.A.C., donde se evaluó las características de los cinco componentes del control interno (Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo) se establece lo siguiente: De las 56 preguntas realizadas, que representan el 100%, 35 respuestas fueron negativas (62.50%) y 21 (37.50%) fueron positivas, por lo que se concluye que, esta mediana empresa se caracteriza por presentar debilidades en su sistema de control interno, tales como: No contar con un manual de funciones, no tener un reglamento interno de trabajo, no establecer un plan estratégico, no existir un proceso de selección, inducción y capacitación del personal, no identificar los riesgos potenciales para la empresa, no existir una persona determinada para el control de los inventarios, no existir niveles máximos y mínimos de existencias, no tomar en cuenta las observación y quejas presentadas por los trabajadores y no realizar una supervisión continua por el administrador de la empresa.

Por ello, es necesario que la Dirección (Gerencia) de la empresa entienda que, el control interno debe ser manejado correcta y formalmente; esto independientemente de su tipo, tamaño, estructura y naturaleza, para que así pueda dar respuesta a diversas necesidades de la misma, con el único propósito de anticipar los riesgos inherentes e identificar los eventos que afectan el logro de los objetivos y así asegurar buenos resultados en las operaciones realizadas.

5.3 Respecto al objetivo específico 3

Luego de realizar el análisis comparativo de acuerdo a los resultados de los autores nacionales y de la encuesta aplicada a la Gerente de la empresa Fastrol S.A.C., por cada componente del control interno, se establece que de los 5 componentes que representan el 100%, en 4 componentes coinciden (80%); los cuales son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, y supervisión y monitoreo, donde tanto los autores de los antecedentes nacionales así como la empresa Fastrol S.A.C., establecen características similares, que representan debilidades en cuanto al funcionamiento de tales componentes. Mientras que por otro lado, en 1 componente no existe tal coincidencia (20%); siendo este el componente información y comunicación, esto debido a que el autor del antecedente nacional en su empresa de caso, afirma que dicha entidad no cuenta con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza; mientras que en el cuestionario aplicado a la Gerente de la empresa Fastrol S.A.C. respecto a tal componente, se afirma que la empresa si suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.

5.4 Respecto al objetivo general

La mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú, incluida Fastrol S.A.C., presentan diversas características en cuanto al manejo del control interno, tales características representan más debilidades que fortalezas en las operaciones que realizan a diario, esto debido a que dejan de lado procesos, planes, programas e instrumentos de control interno que conlleven al buen funcionamiento de sus operaciones; donde casi todo se realiza empíricamente, sin contar con el sustento necesario, lo cual puede conllevar a sufrir ciertas contingencias de tipo laboral, tributario, financiero, etc. Todo ello, hace que las decisiones que se toman a diario, estén sujetas a riesgos que pueden estar afectando significativamente a las empresas en general y a la empresa del caso de estudio en particular. Por ello,

se recomienda que las empresas, independientemente de su tamaño, deben implementar sus sistemas de control interno de manera formal, para poder cumplir sus metas y objetivos institucionales a cabalidad.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:

6.1 Referencias bibliográficas

Acosta, D. y Ariza, N. (2007). *Diagnóstico para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de la empresa Anipack Ltda. en Bogotá* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4690/17011204.pdf?sequence=2>

Actualización Contable (2002). *NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400.* Recuperado de <http://www.ccp-sucre.org.ve/LeyesReglamentos/leyes/NormativaInternacional/5NIC-NIIFInterpretaciones/NIATraduccion/sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.pdf>

Alvarado, M. y Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones*

en la ciudad de Cuenca (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

América Economía (2013). *Más del 99% de las empresas del Perú son pequeñas y medianas*. Recuperado de <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/mas-del-99-de-las-empresas-del-peru-son-pequenas-y-medianas>

Azpeleta, R. (2011). *Que es una empresa*. *Gestion.org*. Recuperado de <https://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/5551/que-es-una-empresa/>

Cabrera, I. y Jiménez, M. (2013). *Diseño de procedimientos de Control Interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, para el año 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2734/1/82T00205.pdf>

Carranza, Y. , Céspedes, S. y Yactayo, L. (2016). *Implementación del Control Interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Suyelu SAC del Distrito Cercado de Lima en el año 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/72>

Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=conceptos+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj->

76ak6jVAhXJNiYKHRCdB3sQ6AEIJTAA#v=onepage&q=conceptos%20de%20control%20interno&f=false

Delgado, L. (2012). *Sectores productivos del Perú*. Recuperado de <http://economia-sectoresproductivosdelperu.blogspot.pe/>

Escobar, C., Medina, R. y Meléndez, A. (2012). *Diseño de un Control Interno Administrativo Contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel; año 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/6122/1/50107955.pdf>

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Recuperado de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>

Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CONTROL+INTERNO+Y+FRAUDES&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwijn7HfsarVAhWCbj4KHZHsDKcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=CONTROL%20INTERNO%20Y%20FRAUDES&f=false>

Eusebio, S. (2016). *Caracterización del Control Interno de las empresas del Perú: Caso de la empresa "Eusebio e hijos SAC"-Trujillo, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/457>

Gamboa, E. (2016). *Caracterización del Control Interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/527/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_GAMBOA_HORNA_EDITH_ROSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, M. (2014). Importancia del Control Interno en las pymes. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Kong, Ch. (2013). Implementación de un Sistema de Control de Inventarios y su efecto sobre las utilidades de la Empresa HDTV Satelital S.A.C.(Tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/456/kong_choy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley de Promoción y Formalización de la Micro Y Pequeña Empresa - Ley N° 28015. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial - Ley N° 30056. Recuperado de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf

López, F. (2009). *La empresa, explicada de forma sencilla*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=8QqIGLF7txsC&printsec=frontcover&dq=que+es+una+empresa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwinj7LF8oTVAhVC2T4KHVXsBhsQ6AEIKDAB#v=onepage&q=que%20es%20una%20empresa&f=false>

Los nuevos conceptos del Control Interno (s.f). *Informe COSO*. Recuperado de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2130>

Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. Recuperado de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Rodríguez, G. (2007). *Influencia del Control Interno en los procesos logísticos de las empresas pesqueras de Puerto Malabrigo para una adecuada gestión administrativa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/116>

Rodríguez, E. (2016). *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_INTERNO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Salazar, E. y Villamarín, S. (2011). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Servin, L. (2016). Por qué es importante el control interno en las empresas. *Deloitte*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Soto, B. (2011). Clasificación de las empresas. *Gestion.org*. Recuperado de <https://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/3985/clasificacion-de-las-empresas/>

Toro, J., Fonteboa, A. , Armada, E. y Santos, C. (2005). *Programa de preparación económica para cuadros. Control Interno*. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

Vargas, D. y Ramírez, R. (2014). *El sistema de Control Interno y la Gestión Empresarial en la Ferretería Comercial Estrella SRL* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/346>

Vilca, L. (2012). *El Control y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>

Yong, N. (2013). El control interno es necesario para preservar el negocio. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-2074437>

Aguirre, J. (2007). *Auditoria Y Control Interno*. Madrid, España: Editorial Cultural.

Pérez, J. (2011). *Fundamentos De La Dirección De Empresas*. España: Madrid: Editorial Rialp.

6.2 Anexos

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú. Caso empresa “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016.	¿Cuáles son las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016?	Describir las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú, 2016. 2. Describir las características del control interno en la empresa: “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Fastrol S.A.C.” de Chimbote, 2016. 	<p>Diseño: No experimental, cualitativo, bibliográfico- documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas, cuestionario y los cuadros 01 y 02.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

Autor(a) _____
Título _____
Año _____
Editorial o imprenta _____
Ciudad, país _____
edición _____
Traductor _____
de páginas _____

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información del caso de estudio

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a la Gerente-General de la empresa Fastrol S.A.C.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del Control Interno en la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ. CASO EMPRESA “FASTROL S.A.C.” DE CHIMBOTE, 2016**. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa información y colaboración.

INSTRUCCIONES: Marca con un Aspa.

N°	ELEMENTO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	AMBIENTE DE CONTROL		
1.1	¿Cuenta la empresa con un código de ética?		
1.2	¿Existe una estructura organizativa definida?		
1.3	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?		

1.4	¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales?		
1.5	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados. Se hace por escrito?		
1.6	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la dirección y coordinación?		
1.7	¿La empresa tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función?		
1.8	¿Existe procesos de selección, inducción y capacitación?		
1.9	¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?		
1.10	¿Existe rotación del personal en la empresa?		
1.11	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?		
1.12	¿Los contratos son avalados por un asesor legal?		
1.13	¿Se realiza análisis y valuación de puestos?		
1.14	¿Se evalúa el desempeño del personal?		
1.15	¿Cuenta la empresa con un Reglamento Interno de Trabajo?		
1.16	¿Existe rendición interna de cuentas de las operaciones?		
2	EVALUACION DE RIESGOS		
2.1	¿La dirección ha establecido objetivos globales en la empresa?		
2.2	¿Los objetivos globales de la entidad se comunican a todos los empleados?		
2.3	¿Existe objetivos específicos que maneje cada área?		
2.4	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada área?		
2.5	¿La dirección efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito?		
2.6	¿Son identificados los riesgos potenciales para la empresa?		
2.7	¿Se realizan actividades que permitan el cambio dentro de la empresa?		
2.8	¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad y actúen correctamente?		
2.9	¿Existe mecanismos para evaluar el impacto de los nuevos sistemas administrativos?		
3	ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1	¿Se realizan estudios por parte de la dirección para evitar los riesgos?		
3.2	¿La empresa cuenta con procesos que permitan generar información?		
3.3	¿Se salvaguardan las mercaderías recibidas?		
3.4	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?		
3.5	¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las existencias?		
3.6	¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades de almacenamiento?		

3.7	¿Se cuenta con un supervisor que revise la mercadería despachada a los tanques?		
3.8	¿Se encuentran establecidos niveles máximos y mínimos de existencias de los productos en tanques?		
3.9	¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?		
3.10	¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin de que sigan comprando los productos y servicios prestados?		
3.11	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?		
3.12	¿Se realiza programas para incentivar las ventas en la empresa?		
3.13	¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?		
3.14	¿Se realiza análisis de las ventas o evolución de las mismas?		
3.15	¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesarios?		
3.16	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?		
3.17	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?		
3.18	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos?		
3.19	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?		
3.20	¿Existe indicadores de rendimiento dentro de la empresa?		
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
4.1	La empresa suministra información como: manuales, reglamentos ,programas, etc.		
4.2	Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos		
4.3	Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades		
4.4	¿Los flujos de comunicación de la entidad son los adecuados?		
4.5	¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la entidad?		
4.6	¿La empresa investiga y toma decisiones respecto de las quejas presentadas?		
4.7	¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?		
5	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?		
5.2	¿Los organismos de control realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?		
5.3	¿Se hace evaluaciones de control interno?		
5.4	¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?		

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