



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

**EL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES TECNOLÓGICAS  
DE LA INFORMACIÓN DEL PERÚ: CASO DAE & SOLUCIONES  
S.A.C. RUBRO SERVICIO – CHILCA, 2016.**

AUTOR:

**BACH. ROYER JESUS YARUPAITA MONTES**

ASESOR:

**MGTR. C.P.C. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO**

LIMA - PERÚ

2017

**JURADO Y ASESOR DE TESIS**

**PRESIDENTE:** -----  
DR(A). CPC. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

**SECRETARIO:** -----  
Mgtr. CPC. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO

**MIEMBRO:** -----  
Mgtr. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA

**ASESOR:** -----  
C.P.C. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mis padres por darme la vida y a mi esposa Sarela por su apoyo incondicional, moral y espiritual, mi hija Abigail Valentina por ser mi motor de vida y mi inspiración para seguir adelante.

A mi Mgtr CPC. Gabriel Reyes Pizarro, mi asesor de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia, paciencia y esmero, logro encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A mi Amada Pareja Sarela por su apoyo incondicional, moral y espiritual, mi hija Abigail Valentina por ser mi motor de vida y mi inspiración para seguir adelante.

.

A mis padres Moisés Yarupaita Campos y mi madre Bertha Montes Ceras por su apoyo económico y mis hermanos Neysha y Gimi que estuvieron alimentándome y apoyándome.

A los docentes que me brindaron conocimientos y sabidurías a lo largo de mi camino como profesional y su constante apoyo para el logro de mis objetivos.

## **RESUMEN**

El propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno en mejora de la gestión administrativa de las MYPES TECNOLÓGICAS de la información del PERÚ: caso DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicios informáticos, donde la falta del control interno genera que la gestión administrativa sea deficiente, pudiendo ocasionar pérdidas a la pequeña empresa,. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda la pequeña empresa en nuestro caso DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicios informáticos., inmersa en este rubro, La conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno que contribuya en mejorar la gestión administrativa de la pequeña empresa..

**PALABRAS CLAVES:** Administración, Gestión, Procedimientos.

## **ABSTRACT**

The purpose of the present investigation was to establish if the proper implementation of the internal control procedures in improving the administrative management of the MYPES TECNOLÓGICAS of the information of PERÚ: case DAE & SOLUCIONES S.A.C. Where the lack of internal control generates that the administrative management is deficient, being able to cause losses to the small company ,. The main objective of this research lies in the proper implementation of a control system that contemplates the application of the COSO system, as results we can summarize that in our case it is necessary the implementation of an adequate internal control system. The research design was non-experimental, correlational with a (qualitative) approach, considered as applied research, due to the practical scope, applications supported by standards and technical instruments of information collection. The results and the analysis of the investigation showed that there is an inadequate internal control that partially precludes the fulfillment of the main objectives of the whole small company in our case DAE & SOLUCIONES S.A.C. The conclusions would be summarized in the need of the implementation of an adequate internal control system that contributes to improve the administrative management of the small business..

**KEYWORDS:** Administration, Management, Procedures.

## INDICE

JURADO EVALUADOR DE TESIS	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
CONTENIDO	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA</b>	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	8
2.2 Bases Teóricas	10
2.3 Marco conceptual	43
<b>III. METODOLOGIA</b>	44
3.1 Diseño de Investigación	44
3.2 Población y Muestra	44

3.3. Definición y Operacionalización de Variables.	44
3.4 Técnicas e Instrumentos	44
3.4.1 Técnicas	44
3.4.2 Instrumentos	45
3.5 Plan de Análisis	46
3.6 Matriz de consistencia	46
3.7 Principios éticos	48
<b>IV. RESULTADOS</b>	49
4.1 Resultado	49
Cuadro N°1 : Respecto al objetivo específico N° 1	49
Cuadro N°2 : Respecto al objetivo específico N° 2	54
Anexo N°1 : Respecto al objetivo específico N° 3	61
4.2 Análisis de los resultados	94
<b>V. CONCLUSIONES</b>	98
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	99
<b>VII. APORTES COMPLEMENTARIOS</b>	100
6.1 Referencias Bibliográficas	100



## **I. INTRODUCCION.**

Este trabajo de investigación titulado: EL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN DEL PERÚ: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. RUBRO SERVICIO – CHILCA, 2016.

Este trabajo de investigación nos muestra los efectos negativos a que se expone las mypes tecnológicas del Perú, al no contar o contar con un buen sistema de control interno, y a la vez se muestran las diversas formas las conveniencias para poder optar las medidas de control necesaria que permita a la tomar las correcciones correspondientes antes de que se agrave el problema en la gestión administrativa, también debo agregar que el control interno hoy por hoy es una herramienta de gestión que nos permite visualizar toda la pequeña empresa identificando así todas las debilidades que le aquejan y poder solucionarlas y así alcanzar los objetivos trazados al inicio del periodo.

### Caracterización del problema

El control interno en la empresa DAE & SOLUCIONES S.A.C. está establecido por el gerente general, quien define las políticas y diseñan los procedimientos de control que se debe implementarse, así mismo el gerente supervisa que se cumplan las normas y procedimientos lamentablemente esto es lo que pasa en casi todas las pequeñas empresas donde los gerentes que casi siempre son los propietarios hacen de todo en la pequeña empresa esta situación conlleva a que se comentan muchos errores que afectan a la pequeña empresa, esto sin mencionar que el propietario desconoce todo

lo concerniente a control interno ya que en la mayoría de los casos su educación es muy pobre.

El principal problema de la empresa DAE & SOLUCIONES S.A.C. no cuenta con una cartera de clientes donde la cobranza de las deudas no están siendo bien administradas lo que ocasiona que la cobranza se realicen mucho tiempo después de haber vencido, esta cobranza es producto del mantenimiento e instalación de software contable.

Otro problema es que en el área de soporte cuenta con tres personales, un celular y una línea fija el cual causa que uno de los trabajadores haga uso de su celular y no solo eso también se satura las llamadas y muchos de los clientes optan por cambiarse de sistema por no contar con soporte inmediata cuando ocurre problemas por el mal uso del sistema.

Otro problema es que no cuenta con un área de control de calidad una vez realizado las modificaciones del sistema de frente se les actualiza a los clientes y no pasa por una revisión esto causa que algunas veces bloquea algunas opciones del sistema que requiere el cliente con urgencia.

Otro problema es que en el personal no cuenta con supervisión de entrada, salida y la falta de capacitación con respecto a nuevos cambios que sufre la empresa.

. Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. La gerencia debe utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. La dirección y el resto del personal deben utilizar su criterio profesional para seleccionar, desarrollar y desplegar controles en toda la

organización. La dirección y los auditores internos, entre otros profesionales de la entidad, deben aplicar su criterio profesional a la hora de supervisar y evaluar la efectividad del sistema de control interno.

#### Enunciado del problema

¿De qué manera el control interno mejorara la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú y de la empresa Dae & Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca, 2016?

#### Objetivos de la investigación

##### Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno mejorara la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú y de la empresa Dae & Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca, 2016

##### Objetivos específicos

1. Describir la mejora del control interno en la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú.
2. Describir la mejora que ocasiona la implementación del control interno (COSO) en las gestión administrativa de la empresa Dae & Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca.
3. Determinar la importancia de la capacitación de la Mype para la implementación del sistema de control interno.

## Justificación de la investigación

La presente investigación se justificara por la necesidad de lograr que a través de la aplicación de mecanismos de control interno se adquieran buenos resultados para la gestión administrativa en las Mypes tecnológicas de la información del Perú y de la empresa Dae & Soluciones S.A.C. rubro servicio; puesto que se desconoce que está pasando con las variables de estudio dentro de la empresa.

De igual forma el presente estudio servirá como antecedente y base teórica para futuras investigaciones, así mismo, la investigación contribuye a reflejar la importancia de contar con la implementación del control interno en las empresas tecnológicas, por cuanto permite el logro de metas y objetivos planteados.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes.**

#### **2.1.1 Internacionales**

(Idrovo Berrezueta & Saldaña Maldonado, 2014) en su tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA FERRETERÍA CACIA PARA EL AÑO 2014” que fue realizado en la Ciudad de Cuenca - País Ecuador El objetivo fundamental de la tesis es implementar herramientas al sistema de control interno administrativo y contable, para poder conocer si son efectivos los controles dentro de la organización y ayudar a que los empleados conozcan paso a paso sus funciones, mediante la aplicación de controles de procedimientos a las diferentes áreas de la empresa. Llegando a la siguiente conclusión: El mantenerse informado de la situación de la empresa, así como coordinar todas las actividades y que se registren oportunamente todas las operaciones que se realizan diariamente, permite que el sistema de control interno administrativo y contable tenga importancia significativa dentro de las organizaciones. De ahí nace nuestra idea de implementar procedimientos de control administrativo y contable. La Ferretería CACIA es una empresa que de acuerdo a la naturaleza misma en que se desarrolla, permite aplicar nuestra idea de implementar herramientas de control interno que ayude al logro de los objetivos. Hemos partido de un análisis histórico a la ferretería, por el que se pudo conocer de manera general cómo es el desempeño de la empresa y de las actividades que realiza actualmente; por lo que se pudo determinar que la ferretería no ayuda a que el personal cuente con una guía que le permita desarrollar sus actividades de una

manera eficiente y eficaz. Por lo tanto, la gerencia debe planificar, coordinar y evaluar los controles internos administrativos y contables para así lograr una correcta toma de decisiones. Nuestro trabajo consistió en aplicar procedimientos de control que ayuden al manejo de las operaciones, creando pasos a seguir en los procesos de compras, almacenamiento de la mercadería, ventas y entrada y salida del efectivo, logrando mantener eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la ferretería CACIA. Además, la implementación del control interno administrativo y contable ayuda a que la gerencia tenga un mayor control sobre las acciones de la empresa, para así lograr minimizar los riesgos y conocer en donde se cometen los errores, lo cual permitirá tomar las medidas correctivas necesarias.

(Segovia Villavicencio, 2011) y su tesis titulada “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA.” realizado en la Ciudad de Quito – País Ecuador cuyo objetivo general fue: Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Llegando a la siguiente conclusión: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige

la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

(Benítez Torres, 2011) y su tesis titulado: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. Realizado en la Ciudad de Ibarra – País Ecuador y su objetivo general fue: Mejorar la gestión de los procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “My Friend” a través de la sociabilización y aplicación de la presente propuesta grado. Llegando a la siguiente conclusión: a) Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente. b) Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado. c) No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas. d) No se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal. e) Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia. f) Actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables. g) La ferretería My Friend cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

(Flores Zavaleta, 2015) en su trabajo de investigación: “PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LAS EMPRESAS DE CONSTRUCTORAS”, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, por lo que esta investigación es con diseño de revisión documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra llegando a las siguientes conclusiones: Control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Todo esto implica no sólo la simple registración de las operaciones, sino entenderlo en un sentido mucho más amplio, donde se busca utilizar a la contabilidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones. Además de todo esto es de vital importancia controlar lo que se había planeado de modo que se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y así conseguir los objetivos propuestos.

(Samanigo Montoya, 2013) y su tesis titulado: INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO. Realizado en la ciudad de Lima cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Llegando a la siguiente conclusión: Por consiguiente según los resultados de la



investigación podemos concluir en lo siguiente: a) El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. b) La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. c) Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. d) La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente. e) La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. f) El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

(Rojas De La Cruz, 2014) en su trabajo de investigación: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA”, realizado en la ciudad de Ayacucho, cuyo objetivo general fue:

Evaluar si el Sistema de Control Interno optimiza la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga., llegando a la conclusión: Como resultado del trabajo de campo ha permitido determinar que el empleo del Control Interno en la gestión municipal, del Concejo Provincial de Huamanga es de mucha importancia porque permitirá un mayor control y manejo de la gestión, el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, conocer las deficiencias y errores, a cautelar el buen uso de los recursos económicos y aplicar medidas correctivas para desarrollar de esta manera una eficiente gestión municipal optimizando los beneficios al servicio de la comunidad, también se ha establecido, que si bien es cierto que el control interno es de mucha importancia en la optimización de la gestión municipal, también se tiene que tener en cuenta que en las municipalidades de menor nivel y de economías escasas como las que se encuentran las otras municipalidades especialmente las municipalidades distritales, no existe una conciencia de control y se desconoce los beneficios que se obtendría con la implementación de un Sistema de Control Interno adecuado; sin embargo son conscientes de su importancia y sus logros que se obtendría.

## **2.2. Bases Teóricas.**

**(La Micro empresa en el Perú, 2006)**

### **La Microempresa**

El proceso de globalización, la transformación tecnológica, la competencia entre las empresas, las crisis económicas, la migración, el crecimiento demográfico, etc., que han sucedido a través de los años, han modificado las estructuras productivas de las economías para adecuarse a las nuevas condiciones de competencia internacional,

donde el mercado de trabajo no ha sido ajeno, por lo que se han venido creando nuevas formas de trabajar. Las microempresas han cobrado cada vez mayor importancia, entre otras cosas por el hecho de que tales organizaciones tienen la capacidad de producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital, demostrando el potencial innovador para enfrentar la flexibilidad productiva. En casi todos los países, la generación de empleos se ha venido reduciendo de tal forma, que el gobierno, y el sector privado (grandes y medianas empresas) no han podido absorber a la población en edad de trabajar.

### **Dificultades de la microempresa.**

Los microempresarios no siempre logran establecer una dirección adecuada, y se ven inmersos en un cúmulo de problemas que pueden deberse a muy diversos factores, en ocasiones incluso son factores externos a la microempresa. Algunos de los problemas son: a) Planta laboral: debido a que en la microempresa muchas veces no se puede conceder salarios muy altos, competitivos en el mercado laboral, tendrá muchas veces en idear alternativas con el fin de captar y conservar al personal que requiere para llevar a cabo sus actividades. Es así que el microempresario debiera proporcionar un clima en donde sus empleados puedan sentirse útiles y satisfacer sus necesidades no sólo económicas, sino también psicológicas como son la seguridad, reconocimiento, competencia, satisfacción y sensación de pertenencia a la empresa, lo que puede lograr a través de la capacitación de su personal, implementación de sistemas de retribución a los mejores trabajadores, entre otras cosas. b) La competencia de los productos a través del juego de precios: el microempresario muchas veces se ve desfavorecido con las grandes corporaciones por la ausencia de capital de riesgo y de estrategias óptimas de mercadeo. La política de precios en una empresa depende de múltiples factores que

afectan su estructura. Por tanto, es necesario que los gestores de la empresa deban estar preparados para asumir estas situaciones, que conozcan de todas las variables que afectan el precio de producto o servicio y de dar soluciones a dichos hechos. El precio debe reflejar la calidad del producto o servicio, así como incluir el margen de utilidad de la empresa. Además, el empresario debe idear maneras ingeniosas de atar la comercialización y ventas con servicios a brindar, como el trato hacia el cliente en materia de atención, ofertas o descuentos especiales, combos, etc.

c) El apalancamiento: en la medida que el empresario invierta correctamente su dinero, tiene mayores oportunidades de obtener mayor rentabilidad, por lo que es necesario que se asesore correctamente. Muchas veces, el empresario no está dispuesto o simplemente no puede invertir más, por lo que la empresa no puede crecer o expandirse como pudiera, por lo que pierde muchas oportunidades de ganar más dinero para beneficio de la organización.

d) Malas estrategias de ventas: la persona encargada de las ventas es una de las más importantes ya que de la actividad comercial depende el futuro de la empresa, por lo que debe ser una persona que conozca el tema. La estrategia de ventas debe diseñarse, así sea un negocio muy pequeño, y ser coordinada con todas las áreas de la empresa.

e) Alta cartera vencida: “una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada” es una frase muy cierta en las microempresas ya que muchas veces las microempresas trabajan a consignación y a crédito. Es común que muchos dueños de negocios se encuentran sin capital en el banco, sino que ésta está representada por las cuentas por cobrar. Diversos estudios dan cuenta que muchos negocios fracasan por la débil o inexistente políticas de cobro. En muchas microempresas, hay personal que hacen un gran trabajo en ventas pero no así en el área de cobranza.

**(Característica de la Micro y pequeñas empresas:)**

**Las MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes:**

### **CARACTERÍSTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:**

Las MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes:

<b>MICROEMPRESA</b>	
<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
<b>VENTAS ANUALES</b>	Hasta el monto máximo de <b>150</b> Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (*)

<b>PEQUEÑA EMPRESA</b>	
<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
<b>VENTAS ANUALES</b>	Hasta el monto máximo de <b>1,700</b> Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (*)

**(Resultado de la encuesta de Micro empresa pag. 21, 2013)(Qué errores llevan a un micro empresa al fracaso, 2017)**

Capítulo 1

### **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SEGÚN CIUDAD**

La Encuesta de Micro y Pequeña Empresa se ejecutó en diez ciudades: Lima-Provincia Constitucional del Callao, Arequipa, Ayacucho, Chiclayo, Cusco, Huancayo, Iquitos, Juliaca, Piura y Trujillo. Estas ciudades concentran el mayor número de empresas. Las actividades investigadas corresponden a 21 actividades

económicas de manufactura. En el año 2013, la encuesta investigó 3 mil 23 empresas, las que fueron seleccionadas del Directorio Central de Empresas y Establecimientos que administra el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). En la determinación del marco muestral, se considera las empresas con ventas netas entre 20 y 1 700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Características de la Micro y Pequeña Empresa según ciudad 1.1.1 Organización jurídica de la empresa El 45,8% de las Micro y Pequeña Empresas declararon que el tipo de organización jurídica que tienen es persona natural, le siguen sociedad anónima cerrada con 26,4%, empresa individual de responsabilidad limitada con el 15,0% y sociedad comercial de responsabilidad limitada con el 10,1%. En menor proporción está la sociedad anónima con 2,7%. A nivel de ciudad, la mayor concentración de empresas organizadas como persona natural se observa en las ciudades de Juliaca (70,8%), Ayacucho (67,5%) y Cusco (65,9%); mientras que el mayor número de sociedad anónima cerrada se observa en Lima – Callao (30,2%) y Trujillo (19,1%).

**CUADRO Nº 1.1**  
**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA POR TIPO DE ORGANIZACIÓN JURÍDICA,**  
**SEGÚN CIUDAD, 2013**  
(Distribución porcentual)

Ciudad	Total	Persona natural	Sociedad anónima	Sociedad anónima cerrada	Sociedad comercial de responsabilidad limitada	Empresa individual de responsabilidad limitada
<b>Total</b>	100,0	45,8	2,7	26,4	10,1	15,0
Lima - Callao	100,0	41,7	3,2	30,2	10,0	14,8
Arequipa	100,0	53,8	0,9	10,0	13,2	22,2
Ayacucho	100,0	67,5	0,0	12,5	2,5	17,5
Chiclayo	100,0	64,0	0,0	15,4	12,4	8,2
Cusco	100,0	65,9	1,2	3,7	15,9	13,4
Huancayo	100,0	65,3	1,1	11,3	8,0	14,3
Iquitos	100,0	52,6	2,6	10,2	11,5	23,1
Juliaca	100,0	70,8	0,0	5,6	5,6	18,1
Piura	100,0	59,1	1,6	3,3	18,5	17,5
Trujillo	100,0	65,6	0,5	19,1	5,8	9,0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013

### **Licencia municipal**

El 69,6% de las Micro y Pequeñas Empresas declararon que tienen licencia municipal de funcionamiento. A nivel de ciudad, las Micro y Pequeña Empresas que cuentan con esta licencia son: Iquitos (96,1%), Chiclayo (76,9%), Ayacucho (75,0%), Lima – Callao (71,4%), Huancayo (71,3%), Piura (68,3%), Arequipa (67,9%), Cusco (57,3%), Trujillo (50,3%) y Juliaca (37,5).

### **Cultura empresarial asociativa**

La Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013 formuló un conjunto de preguntas sobre la aplicación de la asociatividad como estrategia de desarrollo empresarial, así como para conocer las condiciones y factores favorables y desfavorables al desarrollo de experiencias asociativas. La asociatividad constituye para las Micro y Pequeña

Empresas una de las herramientas más importantes de gestión estratégica. El desarrollo de proyectos asociativos hace posible que se generen nuevas ventajas competitivas en beneficio de las empresas. Para ello, se requiere que las empresas desarrollen relaciones de confianza suficientemente sólidas y aprendan a trabajar en conjunto, modificando sus rutinas y asimilando habilidades y conocimientos acerca de cómo llevar a cabo proyectos productivos de tipo colectivo. Entre las ventajas que obtienen las Micro y Pequeña Empresa que participan en una experiencia asociativa, se incluyen las siguientes: disminución de costos al realizar las compras de manera conjunta, mejoramiento en el poder de negociación frente a compradores y proveedores, acceso a mercados que demandan mayores volúmenes de bienes y servicios, mejora de la capacidad de los empresarios para captar y procesar información tecnológica y de mercado, entre otras.

(Qué errores llevan a un micro empresa al fracaso, 2017)

En lo que va del año 15,000 empresas de mujeres peruanas han dejado de operar por falta de mercado, financiamiento y entrenamiento, señaló Alfonso Velásquez, presidente de **Sierra y Selva Exportadora**.

En ese sentido, dijo que uno de los errores más frecuentes que comenten los empresarios y empresarias peruanas es la falta de asociatividad. “Nadie puede subsistir como negocio pequeño; tienen que asociarse y hacer compras de manera colectiva que les permita llegar a mercados más grandes”, comentó.

También es necesario mejorar las competencias de gestión, hay una falta de visión del mercado, falta de costeo, falta de competitividad. “Por estas faltas es que caen los



negocios. No hay un cálculo del costeo, no se puede vender menos de lo que cuesta producir”, refirió.

### **Premio Mujer Emprendedora 2017**

Sierra y Selva Exportadora reconocerá el esfuerzo y capacidad de la mujer peruana para desarrollar negocios productivos en diversos rubros económicos a través del **Premio Mujer Emprendedora 2017**.

Las inscripciones estarán abiertas hasta el 31 de mayo y las ganadoras del Premio Nacional Mujer Emprendedora se darán a conocer en una ceremonia que se realizará en octubre de este año.

Se entregarán como premios pasantías internacionales y nacionales, a fin que las ganadoras del concurso puedan intercambiar experiencias que enriquezcan su desarrollo empresarial.

Asimismo, recibirán becas otorgadas por la Universidad Esan y la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) para acceder a cursos de gerencia empresarial con el objetivo de impulsar su desempeño en el rubro donde trabajan.

## **CONTROL INTERNO**

### **Definición del Control Interno**

(Granda Escobar, 2011)

### **Concepto Cuatro**

Un sistema de control interno es el conjunto de mecanismos que permite evitar la desviación de recursos y evaluar si cumplieron con la misión para la cual fueron asignados.

El daño al patrimonio público no proviene sólo de la legalidad o ilegalidad de la inversión. También se deriva de su inconveniencia. Así, la falta de planeación o de programación, en muchos casos puede producir gastos inútiles aunque sean legales.

La nueva normatividad que regula el presupuesto, conduce sin duda a la necesidad de que el gasto público no sólo sea legal, sino también ejecutado dentro de sanos criterios de planeación y un adecuado sentido de nacionalización.

(Coopers & Lybrand pag. 5, Enero 2017)

El control interno consta de 5 componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que los grandes. Aunque sus sistemas de control pueden ser menor formal y estructurado, una pequeña empresa también puede tener un control interno eficaz. Los componentes son los siguientes:

**(Manual COSO)**

Componentes del Sistema COSO.

Los cinco componentes del Control Interno De acuerdo al marco COSO, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos derivarán de la manera en que la Dirección dirija la Unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las Organizaciones (sean

públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos. Los componentes son:

b.1) Ambiente de control

b.2) Evaluación de riesgos

b.3) Actividades de control

b.4) Información y comunicación

b.5) Supervisión y monitoreo

El ambiente de control

El ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno. Marca la pauta del funcionamiento de la Unidad e influye en la concientización de sus funcionarios. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la Unidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la Dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. Debe considerarse en la evaluación que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican. Integridad y valores éticos Dado que el control interno se sustenta en los valores éticos, la autoridad superior del organismo debe procurar promover, difundir y monitorear el cumplimiento de los mismos. Estos valores éticos deben enmarcar el

comportamiento de todos los funcionarios de la Unidad, orientando su integridad y compromiso profesional.

### Evaluación de Riesgos

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

Los objetivos y políticas de una determinada Unidad deberán estar alineados y ser consistentes con la misión de la misma, la cual es desarrollada a nivel del Inciso. Es importante que los mismos se encuentren documentados y difundidos no solo a toda la Organización, sino que también es importante su difusión a nivel de la sociedad en general. Esto será importante a la hora de rendir cuentas de la gestión del Organismo.

### Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos

identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior (Evaluación de Riesgos), lo cual se representa en el siguiente diagrama:

En la evaluación del sistema de control interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados.

#### Información y Comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Información y responsabilidad Los datos de una Organización deben ser identificados, captados, registrados, procesados en información y comunicados en tiempo y forma a los funcionarios, para que estos puedan tomar decisiones acertadas y cumplir con sus responsabilidades. \* Están definidos los distintos reportes que

deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones. \* La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad y responsabilidad asignados.

### Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. Evaluación del sistema de control interno La eficacia del sistema de control interno de toda Organización, debe ser periódicamente evaluada por la Dirección y los mandos medios. Los resultados de la evaluación deben ser comunicados a aquel ante quién se es responsable. \* El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección y los mandos medios a los efectos de corroborar su vigencia. \* Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado. Eficacia del sistema de control interno Un sistema de control interno se considera eficaz si la dirección de la Unidad tiene la seguridad razonable de que: \* Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad.

(Martinez Ch. Pag. 3,4,5,7,8, 2014)

Los estudiantes de administración deben tomar conciencia de que el término administración puede ser, y a menudo es, usado de diferentes formas. Por ejemplo, puede referirse simplemente al proceso que los gerentes siguen para alcanzar metas organizacionales. También puede referirse a un bagaje de conocimientos; en este contexto, la administración es un cuerpo acumulado de información que provee luces

de cómo administrar. El término administración también puede referirse a los individuos que guían y dirigen las organizaciones, o una carrera dedicada a la tarea de guiar y dirigir organizaciones. Dar una definición precisa de una materia tan amplia y compleja como es la Administración, es un asunto bastante difícil así como filosofar si la administración es un arte o una ciencia; para objeto de estudio de esta asignatura tomaremos como referencia la definición realizada por varios autores:

H. Koontz y H. Weihrich: “Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

James Stoner y otros: “Proceso de planificación organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar metas establecidas”.

Idalberto Chiavenato: La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización, transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, organización, dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competitivo y complejo”.

Brock Adams: “La administración es la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales – con frecuencias conflictivas – en un solo organismo, para que ellos puedan operar como una unidad”.

John Ivancevich y otros: “El proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr

resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar”.

Samuel E. Certo: “Es el proceso de alcanzar metas de la organización, trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos organizacionales”.

Gloria Robles y Carlos Alcérreca: “Es la disciplina que permite diseñar y operar una organización para que interactúe en sus mercados de manera que genere valor para sus participantes”.

## EL PROCESO ADMINISTRATIVO: LAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Las cuatro funciones administrativas básicas -actividades que conforman el proceso de la administración se describen de la siguiente manera:

### LA PLANEACIÓN.

Comprende escoger las tareas que deben ejecutarse para alcanzar los logros de la organización, bosquejar cómo las tareas se deben ejecutar, e indicar cuándo deben ser ejecutadas. Las actividades de planeación se enfocan en el alcance de las metas. Por medio de sus planes, los gerentes bosquejan exactamente lo que las organizaciones deben hacer para tener éxito. A la planeación le compete el éxito de la organización en el futuro cercano (a corto plazo) y también en el futuro a largo plazo.

### LA ORGANIZACIÓN.

Puede pensarse como la asignación de las tareas que se desarrollan bajo la función de planeación para varios individuos o grupos dentro de la organización, entonces crea



un mecanismo para llevar los planes a la acción. A la gente, dentro de la organización, se le asignan tareas y trabajos que contribuyen a las metas de la compañía. Las tareas se organizan de modo que la producción de cada individuo contribuye al éxito del departamento que, a su vez, contribuye al éxito de la división que, por último, contribuye al éxito de la organización.

#### LA DIRECCIÓN.

Comprende otra de las funciones básicas dentro del proceso de la administración. También llamada motivación, liderazgo o influencia; concierne, en primera instancia, a la gente dentro de las organizaciones. La influencia puede ser definida como la guía de actividades de los miembros de la organización en la dirección apropiada. Una dirección apropiada es la que ayuda a que la organización se dirija hacia el logro de sus metas. El propósito último de la dirección es aumentar la productividad. Los ambientes de trabajo orientados hacia las personas generalmente generan mayores niveles de producción a largo plazo que los ambientes orientados hacia las tareas, porque la gente encuentra a estos últimos de poco agrado.

#### EL CONTROL.

Es la función de la administración por la cual los gerentes: Recogen información que mide el desempeño reciente dentro de la organización. Comparan el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos. De esta comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos. El control es un proceso de seguimiento. Los gerentes continuamente recogen información, hacen comparaciones y tratan de buscar nuevas maneras de mejorar la producción a través de cambios organizacionales. Aunque hemos discutido las cuatro

funciones de la administración individualmente, la planeación, organización, dirección y el control están integralmente relacionadas y por tanto no pueden separarse en la práctica. Integralmente relacionadas porque los resultados de una depende de los resultados de las otras.

## LOS RECURSOS ORGANIZACIONALES DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración debe tener siempre en cuenta la condición y el uso de los recursos organizacionales. Estos recursos, compuestos de todos los activos disponibles para su uso durante el proceso de producción, son de cuatro tipos básicos:

1. Humano
2. Monetario
3. Materias primas
4. Capital

Los recursos humanos son las personas que trabajan para una organización. Las destrezas que poseen y su conocimiento del trabajo son invaluable para los gerentes. Los recursos monetarios son las cantidades de dinero que los gerentes usan para comprar bienes y servicios para la organización. Las materias primas son los ingredientes usados directamente en la manufactura de productos. Por ejemplo, el caucho es una materia prima que Goodyear deberá comprar con sus recursos monetarios para ser usado en la fabricación de llantas. Los recursos de capital son las máquinas utilizadas durante el proceso de producción. Las máquinas modernas, o el equipo, pueden ser un factor importante para mantener los niveles de producción deseados. Una maquinaria desgastada o anticuada puede hacer imposible que una

organización esté al nivel de sus competidores. En conclusión todo gerente que utilice adecuadamente estos recursos organizacionales logrará en las organizaciones:

a) La eficacia administrativa. Se refiere al uso de los recursos que hace la administración para cumplir las metas de la organización. Si las organizaciones están usando sus recursos para cumplir sus metas, se dice que los gerentes son eficaces. Entre más cerca esté una organización de alcanzar sus metas, se considerará más eficaces a sus gerentes. La eficacia administrativa existe como un continuo que va de efectivo a inefectivo.

b) La eficiencia administrativa. Es la proporción de la totalidad de los recursos en la organización que contribuye a la productividad durante el proceso de producción. Entre más alta sea esta proporción, más eficiente es el gerente. Entre más recursos se malgasten o no se utilicen durante el proceso de producción, más ineficiente será el gerente. En esta situación, los recursos organizacionales se refieren no sólo a las materias primas que son utilizadas para producir bienes o servicios sino también están relacionados al esfuerzo humano. La eficiencia administrativa así como la eficacia administrativa se describe mejor como parte de un continuo que va de ineficiente a eficiente. Ineficiente significa que una muy pequeña proporción del total de los recursos contribuye a la productividad durante el proceso de producción; eficiente significa que una muy grande proporción contribuye.

## IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

Los administradores influyen en todas las fases de las organizaciones modernas. Los gerentes de planta dirigen operaciones manufactureras que producen la ropa que portamos, la comida que consumimos y los automóviles que manejamos. Los gerentes

de ventas mantienen una fuerza de ventas que promocionan los bienes. Los jefes de personal dan a las organizaciones una fuerza de trabajo competente y productivo. La sección de avisos clasificados de cualquier periódico de amplia circulación, describe muchos tipos de actividades de administración que confirma la importancia de ésta, como: Especialista en Desarrollo Gerencial, Gerente de sucursal, Gerente de división de crédito, Gerente de administración y finanzas, Gerente de mercadotecnia, Gerente de personal, Gerente de Producción, Gerente General, etc. Nuestra sociedad no podría existir tal como lo conocemos hoy, ni mejorar sin una permanentemente fuente de administradores para guiar sus organizaciones. Peter Drucker hizo énfasis en este punto cuando aseveró que la administración eficaz es probablemente el principal recurso de los países desarrollados y el recurso más necesitado de los países en vía de desarrollo. En resumen, todas las sociedades necesitan desesperadamente de buenos administradores. Además de su importancia para la sociedad como un todo, la administración es vital para muchas personas que se ganan la vida como gerentes. Las estadísticas oficiales indican que los puestos administrativos han aumentado de 10 a 18% del total de la fuerza laboral desde 1950. Los administradores vienen con diferentes experiencias tienen diversas especialidades educativas. Muchas personas que se formaron como contadores, profesores, financistas e incluso escritores se ganan la vida como gerentes. Aunque a corto plazo la demanda de gerentes algo varía, a largo plazo los puestos de dirección pueden proveer altos salarios, posición social, trabajos interesantes, crecimiento personal, y un gran sentimiento de realización. El mundo de hoy es una sociedad compuesta de organizaciones. Todas las actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o a la prestación de servicios (actividades especializadas) son planteadas, coordinadas, dirigidas y controladas

dentro de organizaciones. Todas las organizaciones están constituidas por personas y por recursos no humanos (como recursos físicos y materiales, financieros, tecnológicos, de mercadeo, etc.). La vida de las personas depende de las organizaciones y estas últimas dependen del trabajo de las primeras. Las personas nacen, crecen, aprenden, viven, trabajan, se divierten, se curan y mueren dentro de organizaciones extremadamente heterogéneas y diversificadas, de tamaños, características, estructuras y objetivos diferentes. Algunas organizaciones, llamadas empresas, tienen ánimo de lucro y otras, como el ejército, la iglesia, los servicios públicos de naturaleza gratuita, las entidades filantrópicas, etc. no lo tienen. De hecho hay cierta preocupación porque algunos administradores son muy bien remunerados. Mire, por ejemplo, los resultados de la encuesta de la revista Forbes del 2012, que enumera los salarios de los ejecutivos mejor remunerados: el primero de la lista es Julio Linares ex número dos de Telefónica quien recibió US\$ 33,3 millones. En esta cantidad se incluye una indemnización de 24,7 millones tras cesar en sus funciones ejecutivas. El segundo puesto correspondió a Joaquín Ayuso (Ferrovial) con una retribución de 10,35 millones, e los cuales 8,1 millones corresponden a una indemnización tras cesar como vicepresidente ejecutivo.

### **(La importancia de la gestión administrativa en cua)**

#### Gestión administrativa contable

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva **se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente**. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

Por ejemplo, se utilizan diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que se hallen trabajando en una empresa, pero es importante que se tenga en consideración que el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa contable. Aquellas medidas que son presentadas como una actividad del control, por lo general suponen un ajuste de planes. Durante la práctica, el proceso de gestión administrativa no representa estas cuatro funciones mencionadas anteriormente, sino

que más bien, se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Entonces **tomamos a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral**, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Gestión administrativa moderna

Podemos decir que **la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable** cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

Este es uno de los factores que más influyen en cuanto a la gestión administrativa pública, debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

En resumen podemos decir que **en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa** de la

misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad **debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos** para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

### **(¿Qué es gestión administrativa, 2009)**

Que es gestión administrativa?

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado señala que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA. DEFINICION**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS).

Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter



idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar , además consideró que era el arte de manejar a los hombres. George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

A continuación definiremos cada uno de ellos:

Planeación:

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control:

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

### **(Principios de la gestión administrativa)**

La **gestión administrativa** es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores

añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. En los artículos anteriores, analizamos qué es la legislación administrativa y cuáles son sus principios. Ahora bien, ¿cuáles con los principios de la gestión administrativa?

### **Antes que nada, ¿qué es un principio en Administración?**

Según Koontz-Weihrich, en su libro Administración – Una perspectiva global, “los principios son verdades fundamentales (o lo que se considera verdad en un determinado momento) que explican las relaciones entre dos o más grupos de variables”. Es decir, indican qué sucede cuando una variable se relaciona con otra, pero no indica qué debe hacerse cuando esto ocurra. Es decir, los principios sirven para dar un “pronóstico” de lo que puede pasar, pero no indican la solución específica a la situación.

Como los principios administrativos se refieren principalmente a las personas (a diferencia de los principios físicos, como el principio de la gravedad), no existe un número limitado de principios, porque los seres humanos estamos en constante cambio. Además, estos pueden ir cambiando a medida que cambian la forma de trabajar de las personas y pueden incluirse otros y eliminarse algunos.

### **Algunos principios más representativos de la gestión administrativa**

**Orden:** Se entiende desde dos puntos de vista. Por un lado, “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar” (orden material). Por el otro, “un lugar para cada persona y cada persona en su lugar” (orden social). El no tener ordenados los recursos ocasiona la pérdida de los mismos, un trabajo menos eficiente (se llega a las metas pero utilizando mal los recursos) y, en ocasiones, tener que hacer el trabajo de nuevo. Por

ejemplo: Compré ciertos útiles de oficina para cubrir necesidades futuras. No los guardé bien. Cuando los necesito no los encuentro y, por lo tanto, invierto tiempo y dinero en volverlos a comprar.

**Disciplina:** Existen ciertos acuerdos y reglas a los que llegan los miembros de una organización y que les permiten lograr un trabajo ordenado y eficiente y una convivencia armónica. Estos acuerdos y reglas deben ser respetados por todos, sin distinción y en igual manera. El nivel de disciplina de un grupo depende principalmente de sus líderes o jefes. Ejemplo: Dentro de una organización o grupo de trabajo se puede poner en vigencia un reglamento interno que establezca derechos y obligaciones de las partes involucradas. Sin embargo, este reglamento debe ser aplicado a todos los miembros sin realizar diferencias.

**Unidad de mando:** Cuanto más frecuentemente una persona tenga que reportar a un solo superior, mayor será su lealtad y obligación y menor será la posibilidad de confusión con respecto a las órdenes. Cuando este principio no se cumple, se generan también discusión, malos entendidos y choques de intereses entre los distintos jefes. Todo esto desgasta a los empleados que están bajo esta situación y perjudica el ritmo y la calidad de su trabajo. Por ejemplo: Una secretaria que tiene 3 jefes. El primero le llama temprano a la mañana y le solicita la redacción de una carta para antes de las 10 horas. El segundo le solicita una lista de llamadas que deben realizarse antes de las 9 horas. El tercero le solicita que salga a hacer unos trámites antes de las 11 horas. Los tres mencionan que las actividades son urgentes y que deben realizarse sí o sí. Ante esta situación, es difícil establecer prioridades rápidamente y darles el gusto a los tres jefes. Probablemente, la secretaria tratará de hacer un poco de cada cosa sin terminar de hacer todas las cosas de la mejor forma.

**Iniciativa:** La iniciativa debe ser estimulada y desarrollada dentro de todos los niveles de una organización, ya que es un poderoso estimulante para los seres humanos. Sin embargo, se deben considerar las limitaciones que debe establecerse con respecto a la iniciativa, teniendo en cuenta otros principios tales como la disciplina y la autoridad. Por ejemplo: Se puede solicitar a una persona la elaboración de un informe indicando el objetivo del mismo, el tipo de información que se quiere obtener, por qué es importante, a quiénes y para cuándo debe ser presentado. Sin embargo, se deja a criterio de la persona de dónde va a obtener la información, cómo la va a analizar y el formato en que presentará el trabajo. En el siguiente número, seguiremos revisando los principios más importantes, las situaciones a las cuales se refiere y ejemplos concretos en los que se puede entender cómo funcionan.

(¡Qué es el proceso administrativo, 13)-

Qué es proceso administrativo?

Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad.

Concepto

En primer lugar cabe preguntar ¿qué es proceso?

Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Diccionario de la Real Academia Española)

Y ¿qué se entiende por administración?

Administración: Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado. (Fernández, p.3)

Entendido esto, se tiene entonces que:

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, p.47)

La siguiente figura resume de forma básica lo que es el proceso administrativo, nótese la interrelación y la continuidad de las actividades:



## Origen

El paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales fue desarrollado por Henri Fayol (1916). Aunque todavía se discute si la administración es una ciencia o, por el contrario, es arte, desde una perspectiva funcionalista se afirma que la función básica de la administración, como práctica, es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro. Lo anterior implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Fayol describió las actividades administrativas como compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Zapata y otros, p.64)

## Fases

Se plantean dos fases en el proceso administrativo, una mecánica y otra dinámica.

En la primera, fase mecánica, se busca establecer qué hacer y se prepara la estructura necesaria para hacerlo, comprende las actividades de planeación y organización.

La segunda, fase dinámica, se refiere a cómo se maneja ese organismo social que se ha estructurado y comprende las actividades de dirección y control.

## Actividades que lo componen

Como ya se ha mencionado, el proceso administrativo consiste de 4 etapas o funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. A continuación una breve introducción a cada una.

### 1. Planeación

Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Robbins y De Cenzo (p.6) afirman que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.



## 2. Organización

La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Robbins (p.9) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

## 3. Dirección

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres sub funciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Finch, Freeman y Gilbert (p.13) dicen que la dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

## 4. Control

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

Alegre, Berné y Galve (p.42) sostienen que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.

Existen algunas otras actividades o funciones que han sido adicionadas por diversos autores, entre ellas se tienen:

#### 1. Integración

Integrar, con qué y quiénes se va a hacer, consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social., la integración agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección entrenamiento y compensación del personal.

#### 2. Previsión

Prever, qué se puede hacer, consiste en el diagnóstico de la información y los datos disponibles, de tal manera que se haga posible la anticipación o construcción del contexto en el que la organización se encontrará.

A través del siguiente video tutorial aprenderás más sobre qué es el proceso administrativo, cuáles son sus fases y cuáles sus etapas: planeación, organización, dirección y control.

### **2.3. Marco Conceptual.**

(Estupiñan Gaitan, 2006) Define el control Interno como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según directrices marcadas por la administración.

(PERDOMO, 2004) Nos dice que el Control Interno es un proceso efectuado por el directorio, 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 los objetivos dentro de las categorías

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

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño de la Investigación.**

El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016

#### **3.2. Población y Muestra**

De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.

#### **3.3. Definición y Operacionalización de Variables.**

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

#### **3.4 Técnicas e Instrumentos**

##### **3.4.1. Técnicas**

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.**- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con información de la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016

- 2) **Indagación.**- Esta técnica facilitó los datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad relacionadas con información de la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016.
- 3) **Conciliación de datos.**- Los datos de algunos autores serán conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta en tanto estén relacionadas con información del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016.
- 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.**- La información cuantitativa ha sido ordenada en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación relacionada la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016.
- 5) **Comprensión de gráficos.**- Se utilizó los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relacionados con información sobre la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las fichas bibliográficas y Guías de análisis documental.

1) **Fichas bibliográficas.**- Se han utilizado para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y artículos de internet y de todas las fuentes de información relacionada con la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016.

**Guías de análisis documental.**- Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información relacionada con la información con la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016

### **3.5. Plan de Análisis**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios, y estudios realizados en las informaciones recolectadas

### **3.6. Matriz de Consistencia.**

**TITULO:** EL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN DEL PERÚ: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. RUBRO SERVICIO – CHILCA, 2016.

Problema	Objetivos	Operacionalizacion		Metodología
		variables	Indicadores	
<p>Enunciado del problema</p> <p>¿De qué manera el control interno mejorara la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú y de la empresa Dae &amp; Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera el control interno mejorara la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú y de la empresa Dae &amp; Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca, 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la mejora del control interno en la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú.</li> <li>2. Describir la mejora que ocasiona la implementación del control interno (COSO) en las gestión administrativa de la empresa Dae &amp; Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca.</li> <li>3. Determinar la importancia de la capacitación de la Mype para la implementación del sistema de control interno.</li> </ol>	<p>X Control Interno</p> <p>Y Gestión Administrativa</p> <p>Z Mype</p>	<p>Ley Mype</p> <p>COSO</p> <p>Administración</p> <p>Gestión</p> <p>Mermas</p> <p>Almacén</p> <p>Toma de deciones</p>	<p><b>Diseño de la Investigación.</b></p> <p>El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.</p> <p>El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre la importancia del control interno en la optimización de la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú: CASO DAE &amp; SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.</p> <p><b>Definición y Operacionalizacion de Variables.</b></p> <p>No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis</p>

### **3.7. Principios Éticos**

Se tuvieron en cuenta para la elaboración de este proyecto los principios éticos básicos.



#### IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.

##### 4.1. RESULTADOS

**Objetivo específico N° 1:** Describir la mejora del control interno en la gestión administrativa de las Mypes tecnológicas de la información del Perú.

Revisando la literatura pertinente, no se ha encontrado antecedentes internacionales, y nacionales que demuestren aspectos fundamentales del control interno si tendrá incidencia en la mejora que ocasiona el control interno en la gestión administrativa en la MYPE DAE & SOLUCIONES S.A.C. RUBRO SERVICIOS,

(Idrovo Berrezueta & Saldaña Maldonado, 2014)	en su tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA FERRETERÍA CACIA PARA EL AÑO 2014” que fue realizado en la Ciudad de Cuenca - País Ecuador El objetivo fundamental de la tesis es implementar herramientas al sistema de control interno administrativo y contable, para poder conocer si son efectivos los controles dentro de la organización y ayudar a que los empleados conozcan paso a paso sus funciones, mediante la aplicación de controles de procedimientos a las
---	--

	<p>diferentes áreas de la empresa. Llegando a la siguiente conclusión: El mantenerse informado de la situación de la empresa, así como coordinar todas las actividades y que se registren oportunamente todas las operaciones que se realizan diariamente, permite que el sistema de control interno administrativo y contable tenga importancia significativa dentro de las organizaciones. De ahí nace nuestra idea de implementar procedimientos de control administrativo y contable. La Ferretería CACIA es una empresa que de acuerdo a la naturaleza misma en que se desarrolla, permite aplicar nuestra idea de implementar herramientas de control interno que ayude al logro de los objetivos. Hemos partido de un análisis histórico a la ferretería, por el que se pudo conocer de manera general cómo es el desempeño de la empresa y de las actividades que realiza actualmente; por lo que se pudo determinar que la ferretería no ayuda a que el personal cuente con una guía que le permita desarrollar sus actividades de una manera eficiente y eficaz. Por lo tanto, la gerencia debe planificar, coordinar y</p>
--	---

	<p>evaluar los controles internos administrativos y contables para así lograr una correcta toma de decisiones. Nuestro trabajo consistió en aplicar procedimientos de control que ayuden al manejo de las operaciones, creando pasos a seguir en los procesos de compras, almacenamiento de la mercadería, ventas y entrada y salida del efectivo, logrando mantener eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la ferretería CACIA. Además, la implementación del control interno administrativo y contable ayuda a que la gerencia tenga un mayor control sobre las acciones de la empresa, para así lograr minimizar los riesgos y conocer en donde se cometen los errores, lo cual permitirá tomar las medidas correctivas necesarias.</p>
<p>(Segovia Villavicencio, 2011)</p>	<p>y su tesis titulada “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA.” realizado en la Ciudad de Quito – País Ecuador cuyo objetivo general fue: Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración</p>

	<p>una herramienta para la toma de decisiones. Llegando a la siguiente conclusión: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.</p>
Flores 2015	<p>en su trabajo de investigación: “PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LAS EMPRESAS DE CONSTRUCTORAS”, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue:</p>

	<p>Identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, por lo que esta investigación es con diseño de revisión documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra llegando a las siguientes conclusiones: Control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Todo esto implica no sólo la simple registración de las operaciones, sino entenderlo en un sentido mucho más amplio, donde se busca utilizar a la contabilidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones. Además de todo esto es de vital importancia controlar lo que se había planeado de modo que se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y así conseguir los objetivos propuestos.</p>

Pintado 2016	
Jorge 2016	

**Objetivo Específico N° 2:** Describir de qué manera la implementación del sistema COSO contribuirá en la optimización de la gestión administrativa de la empresa Dae& Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca, 2016.

**Cuadro N° 02: Respecto al Objetivo específico N° 2**

<b>Ambiente de control</b>		
	SI	NO
¿Difunde la visión y misión de la pequeña empresa?		X
¿El personal conoce el objetivo general, y los principales procesos?		X
¿Promueve la observancia del Código de Ética?	X	
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X	

¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas?		X
¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado?		X
¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con lo dispuesto por la gerencia o administración de la MYPE?		X
¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico están actualizadas?		X
¿La pequeña empresa cuenta con un Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?		X
¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para la pequeña empresa?	X	

<b>Evaluación de riesgos</b>		
	SI	NO
¿Los objetivos y metas de los principales procesos son difundidos entre su personal?	X	
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos al personal responsable de los procesos en la MYPE?	X	
¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos en la MYPE?		X
¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos considera la posibilidad de fraude?		X
¿Los principales procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?		X
¿Los principales procesos cuentan con planes de contingencia?		X
¿Los principales procesos cuentan con planes de recuperación de fraudes?	X	



¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia están actualizados?		X
¿En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?	X	
¿Indique Ud. si es importante en las Micro empresas las Actividades del Control Interno?		X

<b>Actividades de control</b>		
	SI	NO
¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos?		X
¿Los controles implementados están documentados en el Manual de Procedimientos?		X
¿El manual de procedimientos está actualizado?		X
¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?		X
¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos en la pequeña empresa?	X	

¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?		X
¿Los recursos de la pequeña empresa (financieros, materiales y tecnológicos) están debidamente resguardados?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?	X	
¿El gerente o administrador evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		X
¿Indique Ud. si es importante en las Micro empresas las Actividades del Control Interno?		X

<b>Información y comunicación</b>		
	SI	NO
¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera	X	

sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente		
¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	X	
¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?		X
¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?		X
¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir metas y objetivos de la gerencia o administración?		X
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?		X
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información?		X

¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de clientes y proveedores de la Mype?	X	
¿Precise Ud. si existen en su Micro empresa una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?		X
¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por su micro empresa?		X

<b>Supervisión</b>		
	SI	NO
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente?		X
¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna	X	
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?		X
¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la micro empresa donde labora?		X

¿En su opinión se realiza el seguimiento a las medidas de control implantadas por el titular?		X
¿Considera Ud. importante la influencia del control interno en la micro empresa?		X
¿La persona que realiza la supervisión tiene el conocimiento y la experiencia para supervisar en aspectos de ventas?		X
¿Se cuenta con asesoramiento externo en marketing para mejorar las ventas?		X
¿Se supervisa si las estrategias de venta y compras están dando los resultados planificados?		X
Se comprueba que el control se realiza o se cumpla a cabalidad?		X

**Objetivo específico N° 3:** Describir de qué manera a través de la encuesta se puede determinar las debilidades de la MYPEDae& Soluciones S.A.C. rubro servicio de Chilca,

#### **Anexo No 01 ENCUESTA**

#### **INSTRUCCIONES**

La presente técnica tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación: EL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN DEL PERÚ: CASO DAE & SOLUCIONES S.A.C. RUBRO SERVICIO – CHILCA, 2016.

. En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Está técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

Nombre (opcional):.....

**1. Tiempo de antigüedad de la MYPE:**

- a) 0 - 5 años ( )    b) 6 - 10 años ( )
- c) 11 - 15 años ( )    d) Más de 16 años ( )

**2. Cargo que desempeñas actualmente en la MYPE:**

Asistente ( ) Propietario ( )

Jefe de Ventas ( )

- a) Asistente ( )
- b) Propietario ( )
- c) Jefe de Ventas ( )

3. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la empresa actualmente?

- a) Son incompletos y desactualizados ( )
- b) Son completos ( )
- c) Son los más apropiados ( )

4. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

a) Estudios superiores universitarios ( )

b) Estudios en Institutos ( )

c) Secundaria Completa ( )

d) Primaria ( )

5. ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de materiales del almacén?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

6. ¿Existe un manual de procedimientos que indique como deben manejarse las actividades de laMYPE ?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

7. ¿Señale Ud. su la gestión que realiza la Micro empresa es Eficiente y Eficaz?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

8. ¿Considera Ud. apropiadas las estrategias empresariales en su organización?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

9. ¿Considera Ud. coherentes los procesos realizados en su Micro empresa?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

10. ¿En su opinión los productos o servicios que brinda su micro empresa tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

11. ¿En su opinión se están alcanzando los resultados en la gestión de su micro empresa?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

12. ¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?



a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

13. ¿Existe un adecuado sistema contable para llevar un cabal registro de las operaciones comerciales?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

14. ¿Existe un plan de capacitación al personal?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

15.- ¿Considera Ud. importante la influencia del control interno en las micro empresas?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

16.- ¿Precise Ud. si se han establecido en su empresa los objetivos y metas?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

17.- ¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por su micro empresa?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

18.- ¿Se da soluciones a los reclamos de los clientes, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

19.- ¿Se verifica y compara los resultados económicos y del servicio prestado periódicamente?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

20.- ¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

21.- ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la MYPE?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

22.- ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

23.- ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

24.- ¿En la empresa se realizan constataciones físicas del inventario?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

25.- ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**Resultados de la encuesta:**

La técnica de la encuesta fue aplicada a 10 personas de las Mype, en su mayoría eran propietarios de pequeñas empresas en algunos casos del mismo rubro, de nuestro caso MYPE EL HUANCA rubro comercializadora y producción de instrumentos musicales, Distrito de el Tambo- Huancayo.

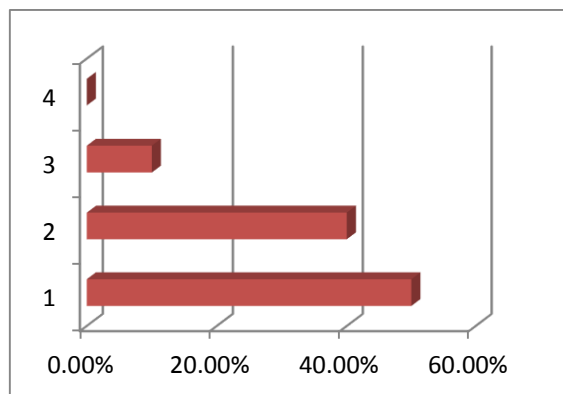
**1. Tiempo de antigüedad de la MYPE:**

a) 0 - 5 años ( )    b) 6 - 10 años ( )

c) 11 - 15 años ( )    d) Más de 16 años ( )

**TABLA N° 1**

Años	Frecuencia	porcentaje
a	5	50.00%
b	4	40.00%
c	1	10.00%
d	0	0.00%
Total	10	100.00%



## 2. Cargo que desempeñas actualmente en la MYPE:

Asistente ( ) Propietario ( )

Jefe de Ventas ( )

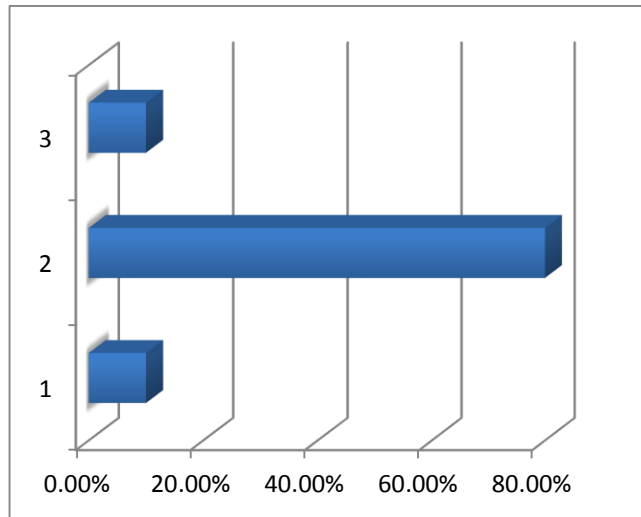
a) Asistente ( )

b) Propietario ( )

c) Jefe de Ventas ( )

**TABLA N 2**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
a	1	10.00%
b	8	80.00%
c	1	10.00%
Total	10	100.00%



3. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la empresa actualmente?

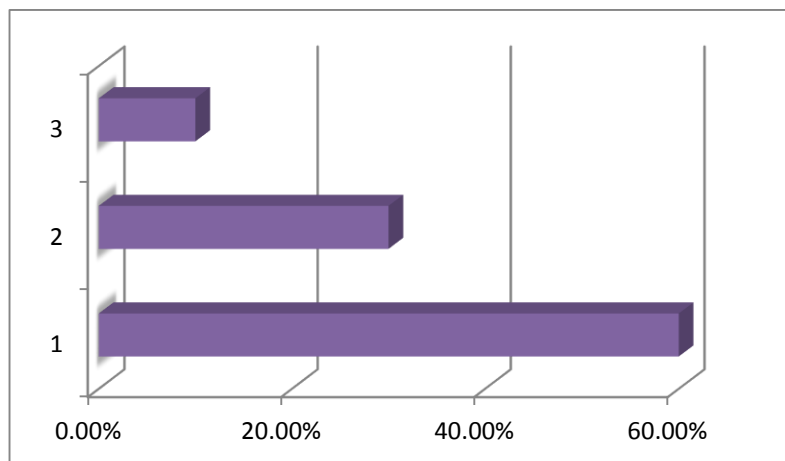
a) Son incompletos y desactualizados ( )

b) Son completos ( )

c) Son los más apropiados ( )

**TABLA N 3**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
a	6	60.00%
b	3	30.00%
c	1	10.00%
Total	10	100.00%



4. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

a) Estudios superiores universitarios ( )

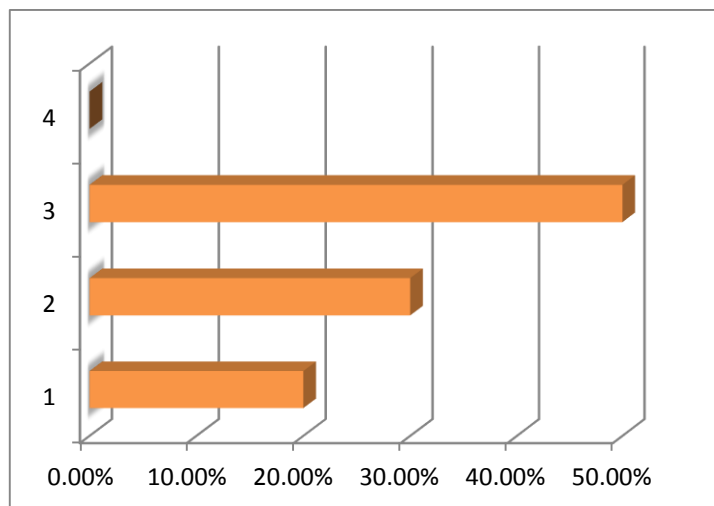
b) Estudios en Institutos ( )

c) Secundaria Completa ( )

d) Primaria ( )

**TABLA N° 4**

Años	Frecuencia	porcentaje
a	2	20.00%
b	3	30.00%
c	5	50.00%
d	0	0.00%
Total	10	100.00%



5. ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de materiales del almacén?

a) Si ( )

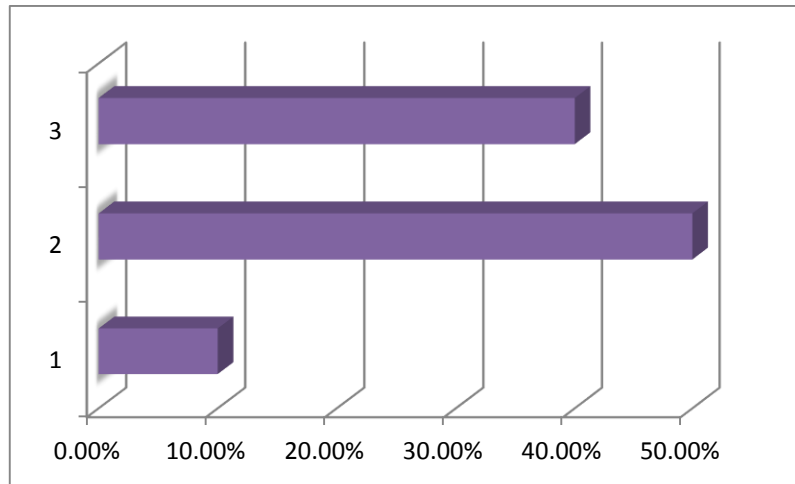
b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 5**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	1	10.00%
No	5	50.00%
No sabe, no opina	4	40.00%
Total	10	100.00%





6. ¿Existe un manual de procedimientos que indique como deben manejarse las actividades de la MYPE ?

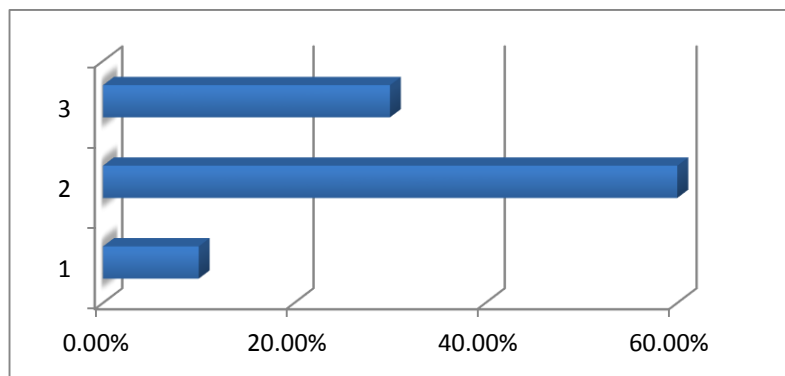
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 6**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	1	10.00%
No	6	60.00%
No sabe, no opina	3	30.00%
Total	10	100.00%



7. ¿Señale Ud. su la gestión que realiza la Micro empresa es Eficiente y Eficaz?

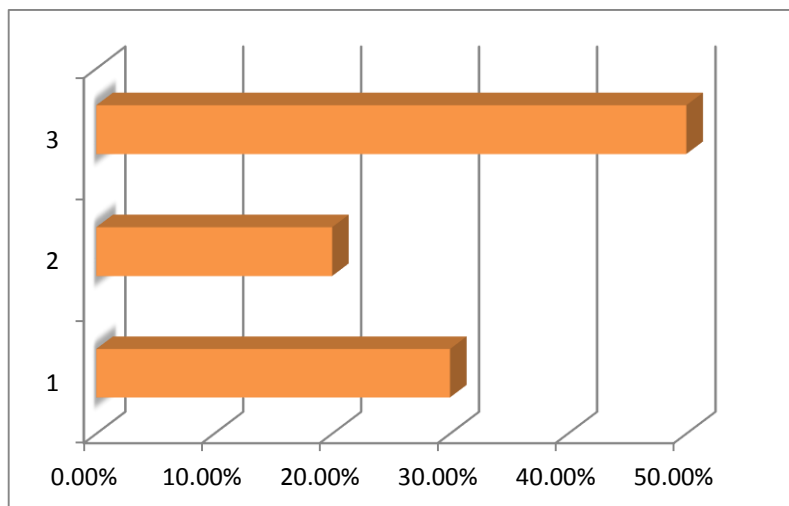
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 7**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	3	30.00%
No	2	20.00%
No sabe, no opina	5	50.00%
Total	10	100.00%



8. ¿Considera Ud. apropiadas las estrategias empresariales en su organización?

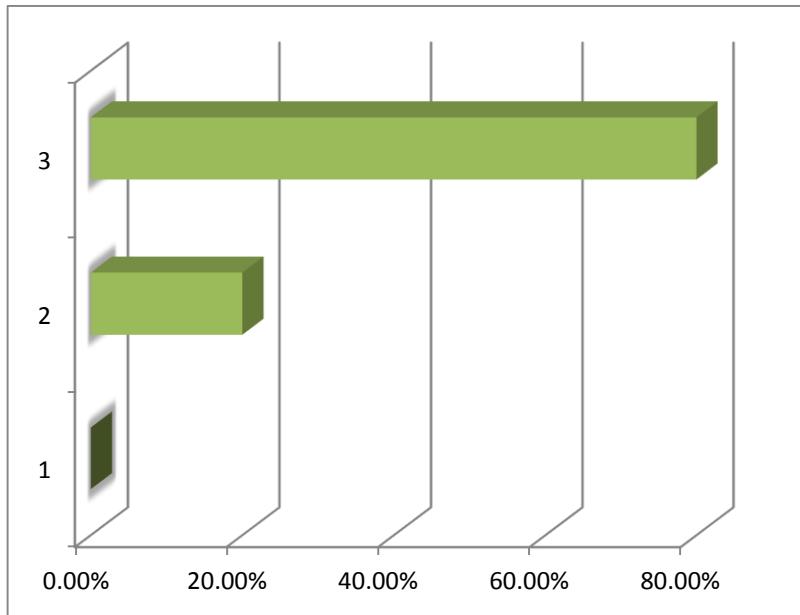
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 8**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	0	0.00%
No	2	20.00%
No sabe, no opina	8	80.00%
Total	10	100.00%



9. ¿Considera Ud. coherentes los procesos realizados en su Micro empresa?

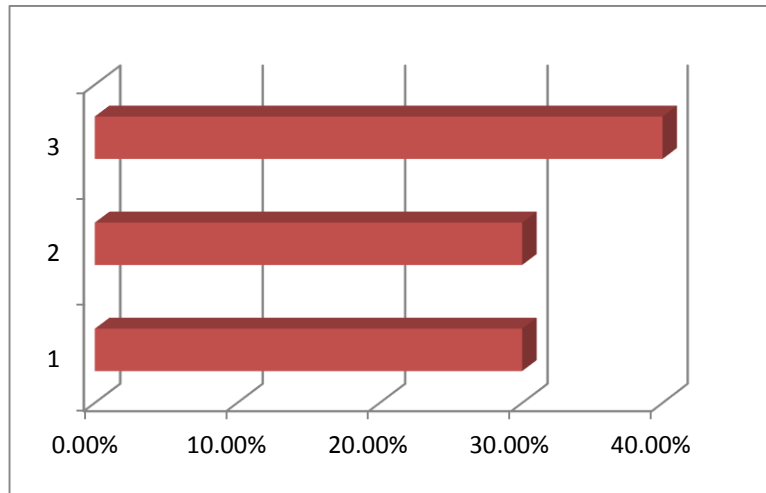
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 9**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	3	30.00%
No	3	30.00%
No sabe, no opina	4	40.00%
Total	10	100.00%



10. ¿En su opinión los productos o servicios que brinda su micro empresa tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?

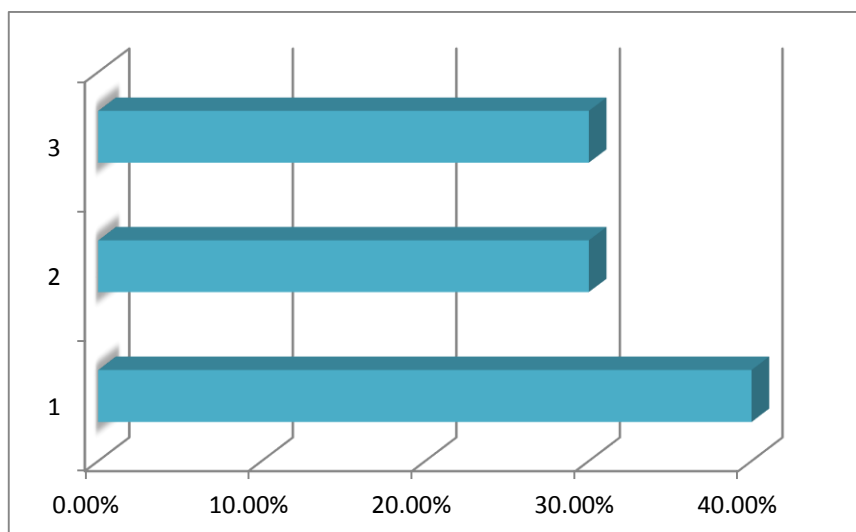
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 10**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	4	40.00%
No	3	30.00%
No sabe, no opina	3	30.00%
Total	10	100.00%



11. ¿En su opinión se están alcanzando los resultados en la gestión de su micro empresa?

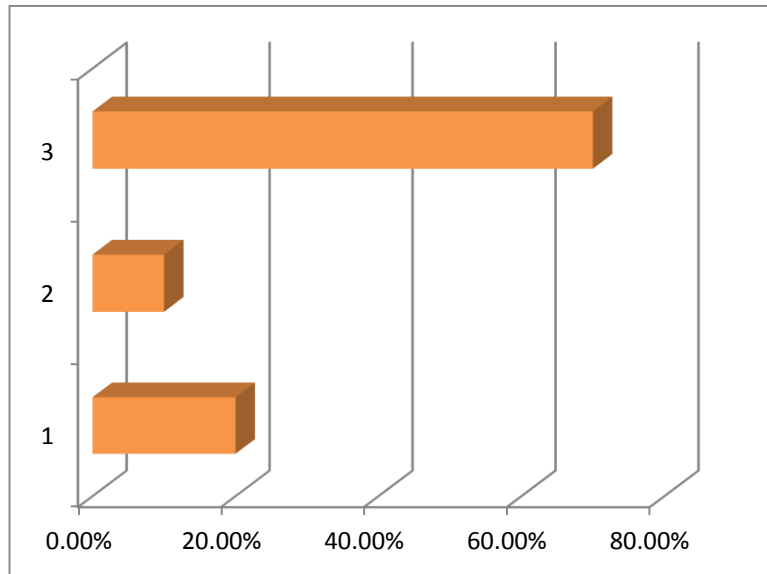
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N11**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	2	20.00%
No	1	10.00%
No sabe, no opina	7	70.00%
Total	10	100.00%



12. ¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?

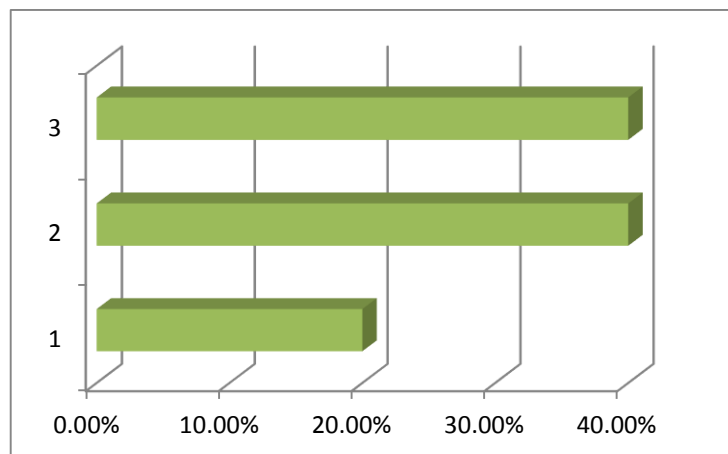
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 12**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	2	20.00%
No	4	40.00%
No sabe, no opina	4	40.00%
Total	10	100.00%



13. ¿Existe un adecuado sistema contable para llevar un cabal registro de las operaciones comerciales?

a) Si ( )

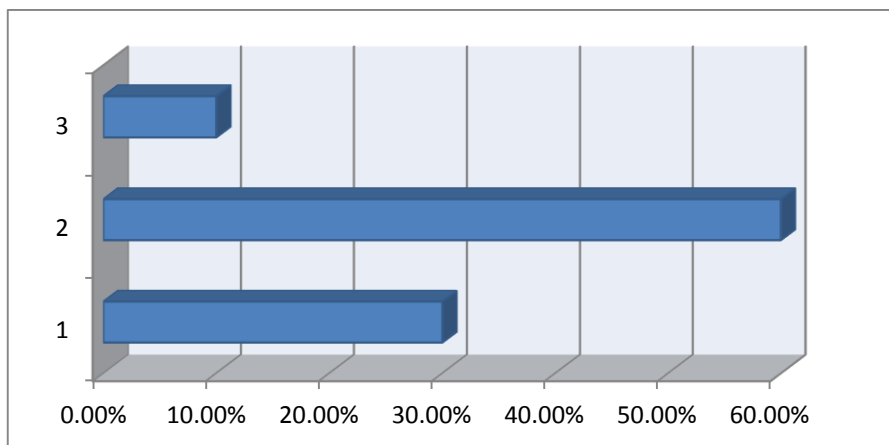
b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 13**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	3	30.00%
No	6	60.00%
No sabe, no opina	1	10.00%
Total	10	100.00%





14. ¿Existe un plan de capacitación al personal?

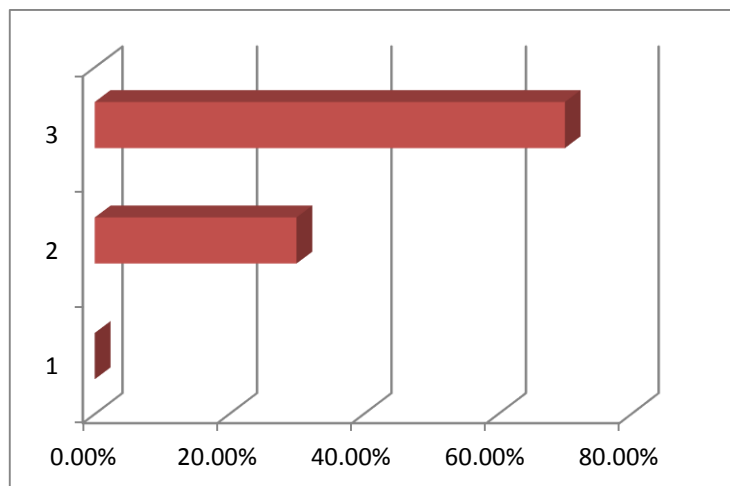
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 14**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	0	0.00%
No	3	30.00%
No sabe, no opina	7	70.00%
Total	10	100.00%



15.- ¿Considera Ud. importante la influencia del control interno en las micro empresas?

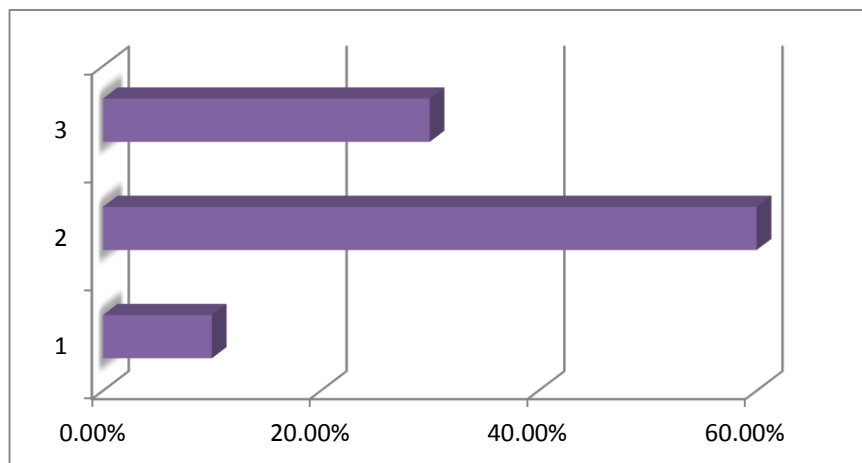
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 15**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	1	10.00%
No	6	60.00%
No sabe, no opina	3	30.00%
Total	10	100.00%



16.- ¿Precise Ud. si se han establecido en su empresa los objetivos y metas?

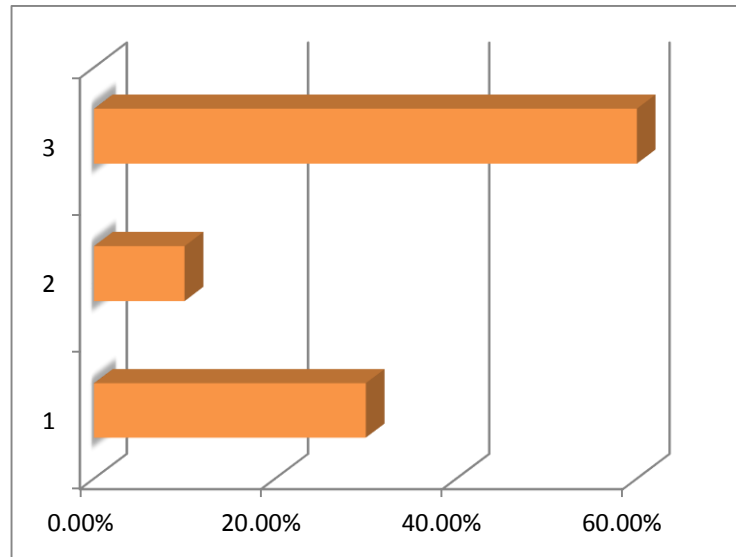
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 16**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	3	30.00%
No	1	10.00%
No sabe, no opina	6	60.00%
Total	10	100.00%



17.- ¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por su micro empresa?

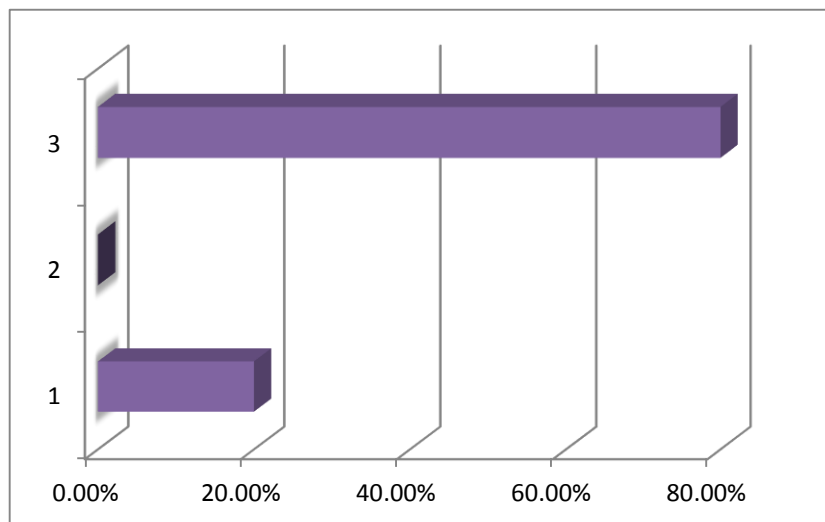
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 17**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	2	20.00%
No	0	0.00%
No sabe, no opina	8	80.00%
Total	10	100.00%



18.- ¿Se da soluciones a los reclamos de los clientes, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?

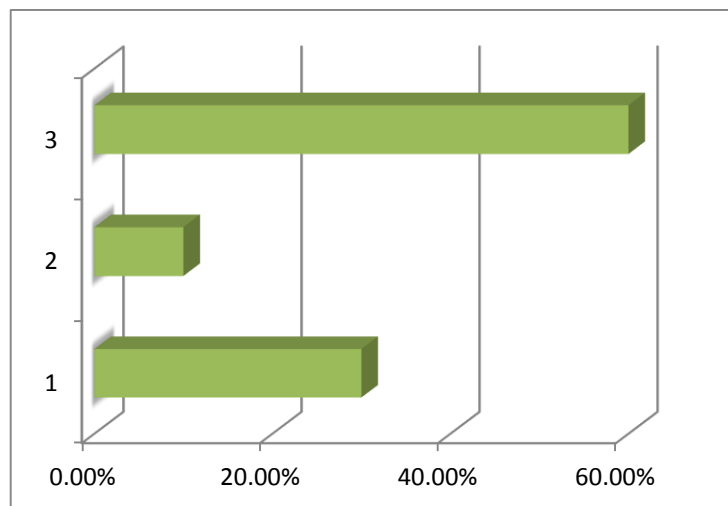
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 18**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	3	30.00%
No	1	10.00%
No sabe, no opina	6	60.00%
Total	10	100.00%



19.- ¿Se verifica y compara los resultados económicos y del servicio prestado periódicamente?

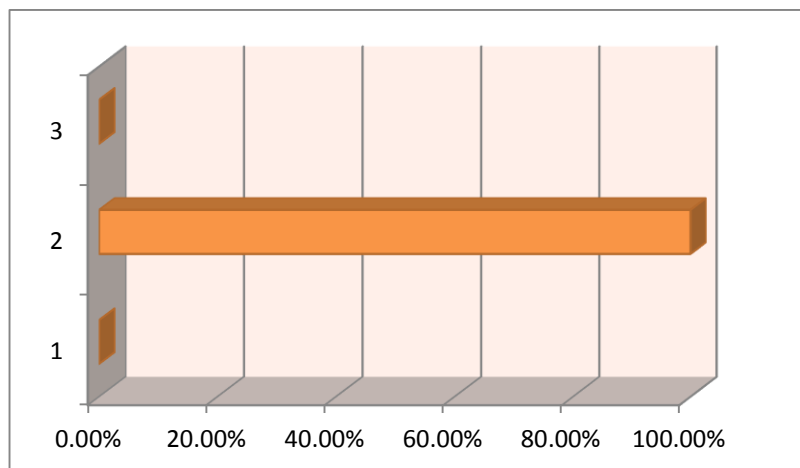
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 19**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	0	0.00%
No	10	100.00%
No sabe, no opina	0	0.00%
Total	10	100.00%



20.- ¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?

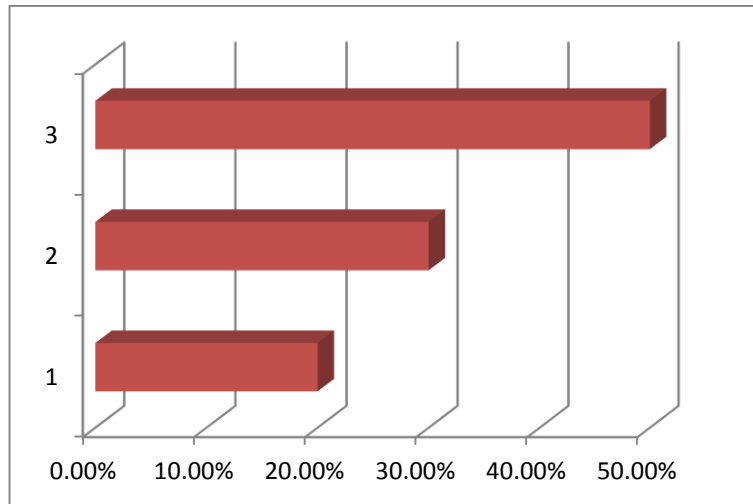
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 20**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	2	20.00%
No	3	30.00%
No sabe, no opina	5	50.00%
Total	10	100.00%



21.- ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la MYPE?

a) Si ( )

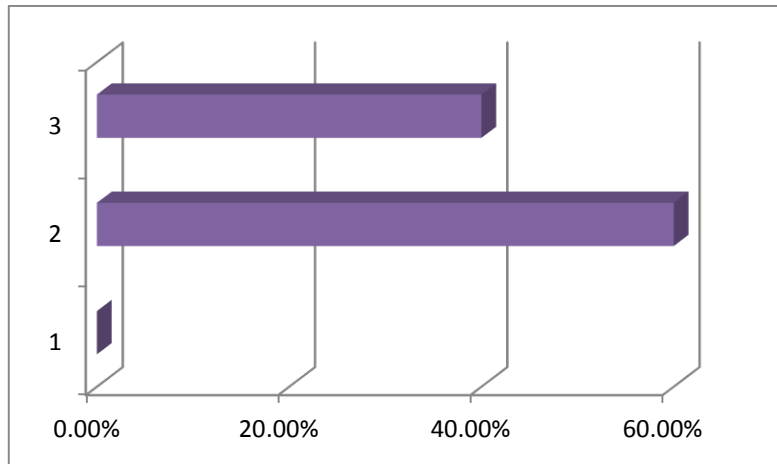
b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 21**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	0	0.00%
No	6	60.00%
No sabe, no opina	4	40.00%
Total	10	100.00%





22.- ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?

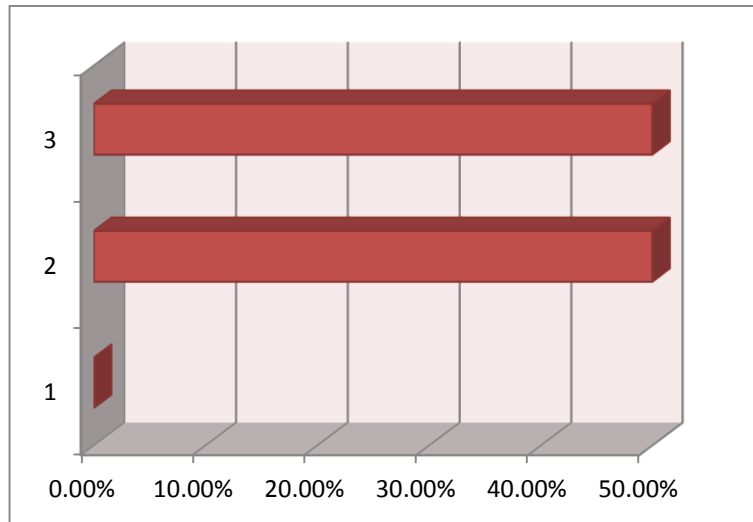
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 22**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	0	0.00%
No	5	50.00%
No sabe, no opina	5	50.00%
Total	10	100.00%



23.- ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas?

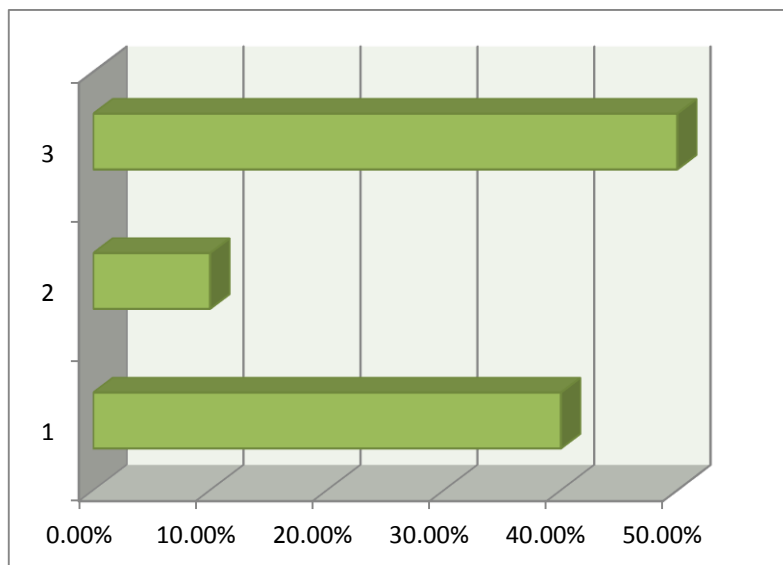
a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 23**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	4	40.00%
No	1	10.00%
No sabe, no opina	5	50.00%
Total	10	100.00%



24.- ¿En la empresa se realizan constataciones físicas del inventario?

a) Si ( )

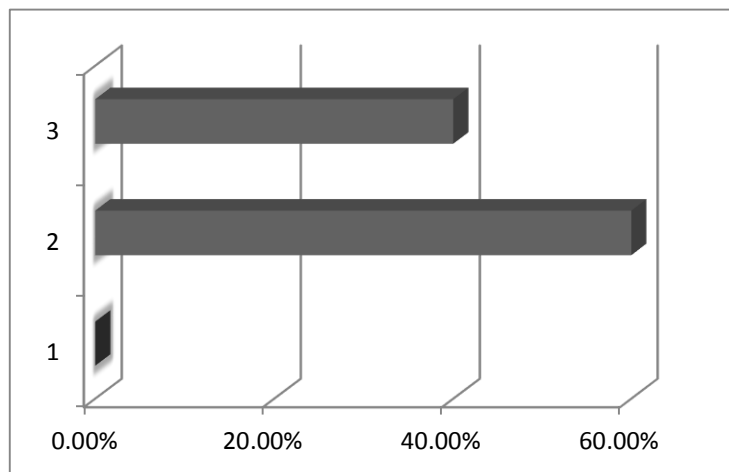
b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 24**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	0	0.00%
No	6	60.00%
No sabe, no opina	4	40.00%

Total	10	100.00%
-------	----	---------



25.- ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?

a) Si ( )

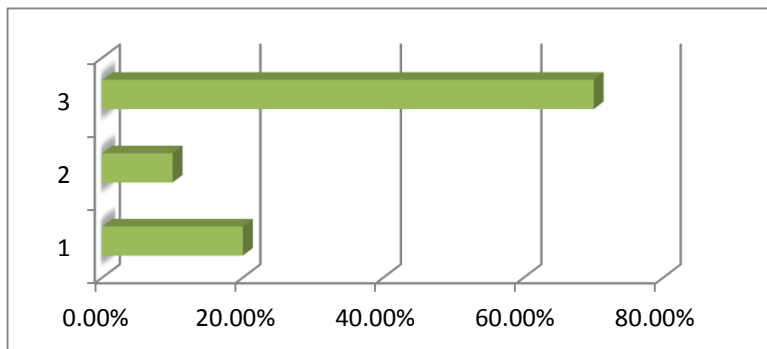
b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

**TABLA N 25**

Opinión	Frecuencia	porcentaje
Si	2	20.00%
No	1	10.00%

No sabe, no opina	7	70.00%
Total	10	100.00%



## **4.2. Análisis y discusión de resultados**

### **Objetivo específico N° 1:**

BERREZUETA & SALDAÑA (2014), SEGOVIA (2011), FLORES (2015), PINTADO (2016), JORGE (2016), nos dicen que la preocupación que existe entre las pequeñas empresas es el manejo de control interno debido al interés de la propia administración. La entidad no desea ver pérdidas ocasionadas por errores o fraudes o a través de decisiones erróneas basadas en informaciones financieras no confiables frente a estos hechos mencionados, el sistema de control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa.

Un sistema de control interno facilita diagnosticar constantemente las dificultades que suelen presentarse durante los procesos de ventas, administrativos y contables en la pequeña empresa, según sea su naturaleza. En el Perú un elevado número de pequeñas empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana. La aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

### **Objetivo específico N° 2:**

#### **Respecto al componente Ambiente de Control**

De las 10 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, el 30 % nos dieron como respuesta SI y un 70% como respuesta negativa, esto significa que

ha este componente de control no se le da la importancia que merece a pesar de ser este el principal componente del sistema **COSO** Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)es la base de todo sistema de control interno y gestión del riesgo, como así también del resto de los componentes del erm (gestión de riesgos empresariales).

Las empresas que poseen un ambiente interno fuerte:

- poseen personal competente,

- infunden desde los niveles más altos de la organización sentido de integridad y conciencia sobre el riesgo y el control.

- establecen políticas y procedimientos adecuados, además de un código de conducta escrito, para conseguir los objetivos de la empresa.

### **Respecto al componente Evaluación de Riesgos**

De las 10 preguntas realizadas al personal de la MYPE las cuales representan el 100%, se obtuvo un 40% como respuesta SI y un considerable 60% como respuesta contraria, lo que nos indica que la MYPE, no tienen un plan para identificar los posibles riesgos que afectarían a la empresa ocasionándole pérdidas o fraudes.La evaluación de riesgos de una entidad es considerar el grado en el cual los eventos potenciales podrían impactar en el logro de sus objetivos.

### **Respecto al componente Actividades de Control**

De las 10 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, estas respuestas negativas nos indican que al no identificarse los riesgos no se les puede controlar quedando el destino de la pequeña empresa a su suerte. Las actividades de control son las políticas (qué debe hacerse) y procedimientos (mecanismos de control) que ayudan a asegurar que las respuestas de la dirección a los riesgos, se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna. Se realizan a lo largo de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

De las 10 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, lo que nos indica que la comunicación no es fluida, oportuna y menos veraz. A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno y la comparten con el resto. Se realiza en sentido amplio, y fluye por la organización en todos los sentidos (ascendente, descendente, paralelo). Es necesario que exista una comunicación adecuada con partes externas a la organización como ser: clientes, proveedores, organismos de control y accionistas, entre otros.

### **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

De las 10 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo un 10% como respuesta positiva, y se obtuvo también un 90% como respuesta negativa, lo que nos indica que en la pequeña empresa no hay supervisión. Esta tarea implica la



evaluación de las actividades de control de los sistemas de la organización. Le incumbe a la Dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como la revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

**Respecto al objetivo específico 3:**

Se puede determinar que el control interno es muy importante para las pequeñas empresas pues son herramientas que contribuyen a mejorar la gestión administrativa de cualquier pequeña empresa, lamentablemente muchas pequeñas empresas por diferentes factores no hacen uso de esta herramienta, por lo tanto su crecimiento de estas pequeñas empresas no se dan, sus debilidades cada vez aumentan hasta el punto de llegar a obligar a los pequeños propietarios a cerrar sus pequeños negocios, sin dejar de lado que la implementación de un sistema de control interno requiere de una capacitación del propietario y trabajadores para lograr las mejoras en la gestión administrativa.

.

## V. CONCLUSIONES

Se logró determinar que en las MYPES caso DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, de la provincia de Huancayo requieren de la implementación de control interno que les sirva como herramienta para su desarrollo empresarial y la toma de decisiones, esta implementación contribuirá en la optimización de la gestión administrativa de la pequeña empresa.

La necesidad del control interno en las pequeñas empresas se llegó a determinar aplicando cuestionarios por cada componente del sistema COSO a las respuestas de los cuestionarios aplicados se puede determinar que urge la implementación de un sistema de control adecuado para pequeña empresa que contribuirá en optimizar la gestión administrativa de la MYPE DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca,

Se concluye que es necesario la implementación de un adecuado sistema de control interno en la MYPE DAE & SOLUCIONES S.A.C. rubro servicio – Chilca, que contribuya en la optimización de la gestión administrativa de la pequeña empresa, hay que tener en cuenta que a la implementación del control interno la antecederá una capacitación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Recomendaciones para mejorar la gestión administrativa.

- Se recomienda que a la brevedad posible que la MYPE cuente con el control interno para pequeñas empresas que le sirva de herramienta para mejorar la gestión administrativa y en la toma de decisiones.
- Se recomienda y de acuerdo al cuestionario aplicado a los componentes del sistema COSO se requiere asesoramiento externo en asuntos de control interno, a través de estos asesoramientos de un control eficiente y eficaz la pequeña empresa alcanzara sus objetivos y metas.
- Se recomienda que el requerimiento más urgente para la MYPE es poder contar con el control interno, pero para esto se hace necesario una capacitación del propietario y trabajadores..

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias bibliográficas

¿Qué es gestión administrativa. (7 de setiembre de 2009).  
<https://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090907013844AAPbIXs>.

Benítez Torres, C. (2011). *Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Característica de la Micro y pequeñas empresas:. (s.f.).  
[www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-micro](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-micro) Pequeña  
[empresa.html](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-micro). Obtenido de LAs Mypes debe reunir características recurrentes.

Coopers & Lybrand pag. 5, 6. (Enero 2017). *Los Nuevos conceptos del Control interno*. Ediciones Díaz de Santos.

Estupiñan Gaitan. (2006). *Definición de Control Interno*.

Flores Zavaleta, J. Y. (2015). *Participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de construcción*. Chimbote-Perú: Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Granda Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario*. Nueva Legislación.

Idrovo Berrezueta, K. V., & Saldaña Maldonado, X. C. (2014). *repositorio institucional Universidad de Cuenca*. Obtenido de repositorio institucional Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21323>

Jorge Balabarca, M. m. (2016). *Tesis: El Control Interno decalidad como herramienta en mejoa de la gestión de las Mypes rubro Ferreteras*. Lima.

La importancia de la gestión administrativa en cua. (s.f.). <http://.gestionaryadministracion.com/empresas/getion-administrativa.html>. Obtenido de La importancia de la gestión administrativa en cualquier empresa.

La Micro empresa en el Perú. (2006).  
[www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadsitcias/peel/bel/BEL\\_34.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadsitcias/peel/bel/BEL_34.pdf). Obtenido de EDEAENL SUR.

Manual COSO. (s.f.).  
[http://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas\\_ctrl\\_interno.pdf](http://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf).

- Martinez Ch. Pag. 3,4,5,7,8, R. (2014). Definición de Administración. ULADECH.
- Obispo D. (2013). *aracterización del Control Interno en la Gestión de las empresas del Perú. Caso. Periodo 2013 (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad católica los Angeles de Chimbote)*. Obtenido de Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar00000036118>.
- Pag. 12. (s.f.).
- Principios de la gestión administrativa. (s.f.). [www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html](http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html).
- Qué errores llevan a un micro empresa al fracaso. (21 de Marzo de 2017). *Diario Gestión*.
- Resultado de la encuesta de Micro empresa pag. 21. (Pag. 21 de 2013). [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/est/.../libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/est/.../libro.pdf).
- Rojas De La Cruz, C. R. (2014). *implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de servicios públicos*. Ayacucho: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES, facultad de ciencias contables.
- Samanigo Montoya, c. m. (2013). *Repositorio academico Universidad de San Martín de Porres*. Obtenido de Repositorio academico Universidad de San Martín de Porres: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/645>
- Segovia Villavicencio, J. (2011). *Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>