



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
CONTABLE DE LA EMPRESA GRUPO ORTIZ DE LA
CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

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

AUTORA:

BACH. YHOSSSELIN LIZET DEPAZ PALMA

ASESOR:

DR. CPC. JUAN DE DIOS SUAREZ SANCHEZ

HUARAZ - PERU

2019

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE DE
LA EMPRESA GRUPO ORTIZ DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2017**

Equipo de Trabajo

Investigador: Bach. Yhosselin Lizet Depaz Palma

Asesor: Dr. CPC. Juan de Dios Suarez Sánchez

Jurado de Sustentación

Mgtr. Eladio Germán Salinas Rosales
Presidente

Mgtr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo
Miembro

Mgtr. Nélide Rosario Broncano Osorio
Miembro

Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez
Asesor

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis el Dr. CPC. Juan de Dios Suarez Sánchez, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Yhosselin Lizet

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a mis padres Juan Luis Depaz Heredia y Silvia Palma Zarzosa que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional. A mi hermana, a mi hija Camila Nuñez Depaz por ser mi inspiración cada día y demás familia en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Yhosselin Lizet

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población estuvo constituida por 20 trabajadores, del cual se escogió una muestra de 13 personas quienes fueron los informantes, la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas. Los resultados permitieron describir a los cuatro elementos del control interno: Organización, procedimientos, personal, y supervisión. Asimismo, se cumplió con el plan de análisis y se consignó los principios éticos de la investigación, cuyos resultados obtenidos en la empresa son: el 92% de los trabajadores indican, que las actividades se realizan conforme a los planes y objetivos establecidos por la gerencia, el 69% expresaron que la empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y el 54% manifestaron que se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades y procesos, se llegó a la conclusión general que, el control interno en la empresa Grupo Ortiz cuenta con personal capacitado, los procedimientos aplicados se siguen, sin embargo, requiere un cronograma de capacitaciones para alcanzar los objetivos trazados, en la organización se cumplen las normas y se conocen los valores institucionales, pero lo más importante es que no han implementado una supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

Palabras Clave: Área contable, control interno, empresa.

Abstract

The following research had as a general objective: establish the internal control in the accounting of the company Grupo Ortiz of the city of Huaraz, 2017; the design of the investigation was non experimental with a transversal cut and retrospective, on a descriptive level and quantitative type; the population was formed with 20 workers, from which, a sample of 13 persons was chosen, they played an informant role. A structured survey with 20 questions was the applied technique. The results described four elements of internal control: organization, procedures, staff and supervision. Furthermore, the analysis plan was accomplished and the ethical principles of the investigation were obtained, whose obtained results shown in the company are: 92% of the respondents agreed that the activities were realized in accordance with the plans and objectives established by the management, 69% agreed that the company has a staff capacitation plan which aims to improve the performance and productivity and 54% said that internal supervision has been implemented for an improvement of the activities and processes, the general conclusion was reached that, the internal control in the Ortiz Group company has trained personnel, the applied procedures are followed, however, it requires a training schedule to reach the objectives set, in the organization the standards are met and they know the institutional values, but the most important thing is that they have not implemented external supervision for the improvement of the activities carried out.

Key words: Accounting area, enterprise, internal control.

Contenido	Pág.
Título de la tesis	ii
Equipo de Trabajo	iii
Firma del jurado evaluador de tesis	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Contenido	ix
I. Introducción	12
II. Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases Teóricas	31
2.3 Marco Conceptual	34
III. Hipótesis	43
IV. Metodología	44
4.1 Diseño de la investigación	44
4.2 Población y Muestra	45
4.3 Definición y operacionalización de variables	47
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.5 Plan de análisis	48
4.6 Matriz de consistencia	49
4.7 Principios éticos	50
V. Resultados	52
5.1 Resultados	52
5.2 Análisis de resultados	59
VI. Conclusiones	68
VII. Recomendaciones	70

Aspectos Complementarios	72
- Referencias Bibliográficas	72
- Anexos	79

Índice de Tablas

Tabla 1 Ejecución de actividades conforme a los planes y objetivos	52
Tabla 2 Difusión de la visión, misión y normas internas de la empresa.....	52
Tabla 3 Implementación del Manual de Organización y Funciones	53
Tabla 4 Asignación de funciones y desarrollo de trabajos coordinados.....	53
Tabla 5 Ejecución de actividades delimitadas	53
Tabla 6 Información de funciones y responsabilidades a los trabajadores.....	54
Tabla 7 Cumplimiento de funciones conforme a normas y requerimientos.....	54
Tabla 8 Consideración de los planes en la toma de decisiones	54
Tabla 9 Implementación de registros y formatos para actividades.....	55
Tabla 10 Elaboración de informes periódicos por cada área o gerencia	55
Tabla 11 Posesión de experiencia para el puesto de trabajo.....	55
Tabla 12 Desempeño del personal con el perfil requerido	56
Tabla 13 Implementación de un plan de capacitaciones para el personal	56
Tabla 14 Cumplimiento de los objetivos trazados en las labores del personal.....	56
Tabla 15 Cumplimiento de los valores institucionales de la empresa	57
Tabla 16 Sanción al personal que incumple los valores institucionales.....	57
Tabla 17 Incentivos al personal por mejor desempeño laboral	57
Tabla 18 Implementación de supervisión interna.....	58
Tabla 19 Programación de evaluación externa	58
Tabla 20 Implementación de mejoras en la empresa.....	58

Índice de Figuras

Figura 1	80
Figura 2	81
Figura 3	82
Figura 4	83
Figura 5	84
Figura 6	85
Figura 7	86
Figura 8	87
Figura 9	88
Figura 10	89
Figura 11	90
Figura 12	91
Figura 13	92
Figura 14	93
Figura 15	94
Figura 16	95
Figura 17	96
Figura 18	97
Figura 19	98
Figura 20	99

Introducción

El presente trabajo de investigación denominado “El control Interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017” deriva de la línea de investigación titulada: La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú. (Domínguez, 2015), tiene como objetivo general, determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.

Para lograr la eficiencia y eficacia se debe tomar en cuenta y consideracion la definición que la fundamenta COSO (citado en Fonseca, 2011) donde indica que “El control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; y, cumplimiento de las leyes y regulación aplicables.

Teniendo en conocimiento la definición, se ha podido verificar que tanto en el ámbito internacional, nacional y local; existen empresas que no llevan un control interno adecuado, que permita estructurar y enmarcar las decisiones respecto a este sistema, en el caso del ámbito intenacional se considera a Guayaquil Ecuador, donde los autores Crespo y Suarez (2014), investigaron su estudio en la empresa Multitecnos S.A, dichos autores mencionan que cuya organización no cuenta con un sistema de control interno que le permita ver de manera detallada las normas, políticas y procedimientos que la gerencia ha establecido, lo cual desarrolla sus actividades con el perjuicio de aumentar los riesgos o fraudes y disminuir la tenencia

de un mayor control en la salvaguarda de los activos. Un buen sistema de control interno permite la optimización de los recursos a través de la revisión constante de la ejecución de controles, minimizando el deterioro financiero, el riesgo de fraude y el pago excesivo de impuestos, logra mantener y presentar información fiable y razonable de las cifras de los estados financieros, para la obtención de un mejor nivel de rentabilidad que se tiene como primer objetivo principal al momento de la creación de una empresa.

Samaniego (2013), comenta que en nuestro país el control interno en las pequeñas y medianas empresas es un problema por la falta de este sistema, lo cual no es adecuado ya que el empresario muchas veces confunde la palabra propiedad con la capacidad de dirigir, pues esto genera un desequilibrio dentro de la organización y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones ni limitar responsabilidades. Con un buen sistema de control interno, permite garantizar que los objetivos trazados a través de lo que se caracteriza se obtendría buenos resultados en el ámbito económico, financiero y social en las empresas de nuestro país, puesto que también es una herramienta que colabora en la prevención de fraudes o el descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable para el logro de una eficiente gestión que se desarrolla en la empresa.

Dentro de nuestra localidad las empresas del sector privado se establecen de acuerdo con sus necesidades y usan un sistema simple o complejo de procedimientos de control para que las personas realicen sus actividades en forma diaria, en el caso de la empresa Grupo Ortiz, que viene hacer un conglomerado de empresas dedicada a la venta de combustible, alquiler de maquinarias, asesoría y consultoría contable, en el área investigada, que se dedica a la contabilización de las operaciones y

transacciones de todas aquellas empresas, necesita un sistema de control interno adecuado y necesariamente tener un buen funcionamiento, dentro de sus elementos del control interno, que vienen a ser: la dirección, el personal, los procedimientos y la supervisión o evaluación.

En la realización de este trabajo se toma como referencia que, el control interno es una medida de proceso que va ser evaluado en el momento que determine su desarrollo, aquello se estructura y se encuentra debidamente coordinada como un sistema de lograr los objetivos plasmados, de esta manera se lleva a cabo en conjunto con los trabajadores, funcionarios y directivos, ya que son aquellas personas que ejercerán en todos los niveles y en las áreas; este sistema lo llevan a cabo todo el personal que conforma la entidad, ya que todo no consiste en los manuales de organización y funciones, puesto a que no garantiza la realidad de los riesgos más resaltantes y de esta manera hacer un alto en lo mencionado, por esto mismo los directivos de la empresa deben realizar una previa evaluación de riesgos para poder afrontarlos e implementar correctamente los controles.

Cada área que se encuentra dentro de una organización, el que la dirige será deliberadamente el responsable del control interno, en base a los niveles de autoridad que hayan sido designados.

La persona encargada del área que le corresponde en dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad determinados, en concordancia con las normas, todos los trabajadores participan de manera individualizada de la ocupación que delega.

Relacionado íntegramente con el objeto de estudio que viene a ser el control interno, enmarcado dentro del área contable de la empresa “Grupo Ortiz” en la ciudad de Huaraz, de los diferentes rubros que operan, es fundamental, este control contable pues comprende el plan de organización y todos los procedimientos y métodos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y aportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Por lo tanto, resulta importante esta investigación ya que permitirá que las actividades de la empresa se realicen con efectividad, eficiencia, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, para que de esta manera los directivos de la empresa Grupo Ortiz puedan tomar mejores decisiones que beneficien a la empresa.

Dicho motivo para esta investigación, surgió la pregunta: ¿Cómo es el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017? y para resolver dicho problema se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir la organización en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.
- Describir los procedimientos en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.
- Describir al personal en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.

- Describir la supervisión en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.

Para justificar la presente investigación fue necesario responder a las siguientes preguntas del ¿Por qué? y el ¿Para qué?, se muestra que el estudio fue realizado por la existencia de percibir el problema dentro de la empresa, como se explicará las dificultades que cuenta dicha organización, las deficiencias encontradas en el ámbito internacional, nacional y local, son observadas en los diferentes estudios realizados anteriormente.

Desde el punto de vista teórico la investigación adoptó una serie de teorías sobre el control interno de acuerdo al Modelo COSO; así como se estudia el marco conceptual mediante el uso de las definiciones, principios, características, objetivos, elementos, que le dan un sustento teórico a la investigación.

Desde el punto de vista práctico, se prueba en base al control interno adecuado que aplicará el área contable de la empresa Grupo Ortiz, obteniendo un buen sistema del mismo, ocupándose de las buenas decisiones que tomarán a futuro, evaluando los errores para determinar una solución dentro de la organización, los procedimientos que se aplican, siendo lo correcto; el personal acorde al perfil que ocupa un puesto y la supervisión, al final de todas las actividades que se ha desarrollado para verificar si se realizó de acuerdo a la metas proyectadas, también el estudio servirá como antecedentes para las futuras investigaciones para los estudiantes de contabilidad, especialistas y todas las demás personas que estén interesados en el tema.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio contribuyó en la elaboración de los instrumentos de medición para la recolección de datos de la muestra y su posterior interpretación y análisis de los resultados.

Desde el punto de vista de la viabilidad, la investigación contable fue viable porque la responsable de la investigación contó con los recursos humanos, materiales y financieros adecuados para el logro de los objetivos propuestos en el estudio.

El tema de investigación está definido en una variable: Control Interno, estructurado por cuatro elementos, que han sido operacionalizados, así como sus dimensiones y los factores de cada elemento que han sido designados como indicadores.

Asimismo, el estudio realizado fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo simple y diseño no experimental. La población estuvo conformada por los trabajadores del área contable de la empresa, entre contadores, secretaria, asistentes y vigilante y una muestra representativa de 13 trabajadores; la técnica y el instrumento utilizado fue la recolección de datos mediante la encuesta y su cuestionario estructurado de 20 preguntas.

Como resultados se obtuvo los siguientes datos informativos: el 92% manifestaron que la gerencia realiza las actividades conforme a los planes y objetivos establecidos, el 69% expresaron que la empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y así mejorar el desempeño y la productividad, el 85% indicaron que se sanciona al personal que incumple con los valores institucionales, el 15% manifestaron que se otorgan premios o incentivos al personal que tiene mejor desempeño y el 54% de encuestados manifestaron que se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades, procesos y tareas; se

llegó a la conclusión, respecto a los objetivos que, el Control Interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz es moderado porque cumple con las perspectivas en base a los cuatro elementos del control interno, sin embargo en relación al personal, ésta carece de política de incentivos en cuanto al buen desempeño de los trabajadores, no se ha capacitado a todo el personal que conforma dicha área y lo más importante es que no han implementado la supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Campoverde y Remache (2015) en su investigación “Evaluación y mejora del sistema de control interno del área contable de la empresa AGROTA CIA. LTDA.”, tuvieron como objetivo general evaluar el sistema de control interno del Área contable de la empresa AGROTA CÍA. LTDA, donde concluyeron que la empresa AGROTA Cía. Ltda., no cuenta con código de ética, por esta razón los integrantes de la empresa y el área contable no fijan su compromiso y pertenencia a la empresa, eventualmente las facturas de compras no son entregadas a contabilidad en el periodo correspondiente o estas se pierden antes de llegar a contabilidad para su procesamiento y recomiendan a la empresa que debe implantar un código de ética de acuerdo a las necesidades de la organización y que sea difundido a todo el personal de manera formal. Solicitar al departamento de Recursos Humanos una selección adecuada de personal a integrarse al área contable, la administración del Área Contable puede realizar supervisiones eventuales a los procesos sin previo aviso.

Chafra (2012) en su tesis “Implementación de un sistema de Control Interno en el área contable de la Empresa IMPORCOBRE” su principal objetivo fue de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero; posteriormente concluye en la Ferretería IMPORCOBRE, no lleva a cabo ningún tipo de control sobre sus operaciones esto ha impedido a los dueños una eficiente toma de decisiones y el mejoramiento de sus resultados financieros; en el departamento de contabilidad se manifiesta que los empleados realizan los

procedimientos contables de manera empírica, pues no existe un manual que oriente y soporte el desarrollo de las actividades de manera efectiva, donde recomienda preparar un plan de implementación del modelo propuesto en el presente trabajo, es decir elaborar un cronograma de trabajo indicando el tiempo de cada actividad para la implantación del modelo, el mismo que estar a cargo de la gerencia general de la empresa, pues menciona que se debe redistribuir las responsabilidades entre el personal del departamento contable, con el fin de aprovechar las cualidades y aptitudes de cada uno de los colaboradores y garantizar seguridad en las operaciones.

Crespo y Suarez (2014) investigaron “Elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”, cuyo objetivo fue elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A.; el método que utilizaron fue el inductivo y deductivo, su población estuvo conformada por 17 personas y la técnica que aplicaron fue la encuesta y la entrevista, donde concluyeron que la empresa MULTITECNOS S.A., no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa. Asimismo, no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa. MULTITECNOS S.A., no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.

Gómez & Tenesaca (2012) investigaron “Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la gasolinera MILCHICHIG María Angela Flores e hijos CÍA. Ltda del Cantóhn Cuenca”, el cual planteó como objetivo general, ofrecer un manual de control interno basado en el modelo COSO I para la Gasolinera Michichig María Angela Flores e Hijos Cía. Ltda., que establezca los controles necesarios para que sus actividades se realicen con una seguridad razonable, eficiente y eficaz, dentro de este proceso de elaboración de los manuales concluye que todo el personal que labora dentro de la empresa es responsable del sistema de control interno, ya que el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo va de la mano con el sistema de control interno, asimismo se le hace unas recomendaciones como implementar el manual de funciones que permitirá la fluidez del cumplimiento de las políticas y normas del control interno de la Gasolinera Milchichig, lo cual proporcionara un control efectivo y eficiente, evitando confusiones o malas interpretaciones entre los distintos colaboradores de la gasolinera, permitiendo una delegación transparente de autoridad que acelerara el proceso de las actividades y armonice las acciones individuales hacia el logro de los objetivos institucionales.

Fernández (2010), en su tesis “Procedimientos de control interno aplicables al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: “LUTROL S.A.” de la ciudad de Quito año 2010”, fue desarrollada con el objetivo de establecer normas generales y procedimientos propuestos de control interno de las principales cuentas que integran los Estados financieros definiendo niveles de responsabilidad y autoridad en el área contable financiero, finalmente llego a la conclusión que en dicha empresa los procedimientos de control interno orientados a las operaciones del

negocio de telecomunicaciones de la compañía se han mantenido variables por varios años, desde la constitución de la empresa, con bajos niveles de eficiencia debido principalmente a la falta de un manual de procedimientos de control interno que sea de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la organización, y recomienda en forma general la incorporación de varios instrumentos, de división de funciones para lo cual se debe implementar un Manual de Procedimientos de control interno con la finalidad de que todos sus miembros de la empresa cumplan sus actividades de manera adecuada.

Melo & Uribe (2017), investigaron “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.”, tuvieron como objetivo general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., el desarrollo de su investigación, se plasmó al ser de tipo descriptivo, el método fue deductivo y la técnica utilizada fue la entrevista personal, cuyo trabajo, los autores llegan a la conclusión que se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representando una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes. Asimismo, recomiendan a que se implemente por parte de la administración, los procedimientos de control contables propuestos en el presente trabajo de investigación, lo cual facilitará el manejo y control de la información financiera, y a su vez, crear confianza ante terceros frente a la razonabilidad de las cuentas.

Antecedentes Nacionales

Acuña & Chávez (2013), en su tesis titulada “Control Interno en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas”, tuvieron como objetivo evaluar la Ley de Contrataciones del Estado con la finalidad de mejorar la Unidad de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas; también establecer los efectos del control interno en las actividades de almacén y control de bienes patrimoniales de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas, su tipo de investigación fue investigación aplicada de nivel descriptivo y su diseño fue descriptivo correlacional, su población estuvo conformada por todas las Municipalidades de la Provincia de Huancayo, y concluyeron, que el control interno es débil e inadecuado en el Área, Departamento y Unidad de Abastecimiento de las Municipalidades en muestra, así mismo se pudo evidenciar y constatar la situación actual de las organizaciones por cuanto las revisiones determinaron que los funcionarios y servidores públicos desconocen las normativas de control interno que se relacionan con el área de abastecimiento, es por ello que el control interno influye positivamente en el área estudiado; y recomienda aplicar el control interno en el Área, Departamento y Unidad de Abastecimiento de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, utilizar herramientas que enfoquen un procedimiento de control interno que les permita alcanzar efectividad administrativa, con la finalidad de lograr sus fines.

Aredo (2016), en su investigación “El sistema de control interno en área de contabilidad y su incidencia en la gestión administrativa y operativa de las empresas constructoras de la ciudad de Trujillo, año 2015”, su objetivo se fundamentó en

implementar un modelo de sistema de control interno en área de contabilidad para las empresas constructoras de la ciudad de Trujillo, utilizó el método descriptivo, la técnica de observación, encuestas y entrevistas, llegando asimismo a la conclusión; que se encontraron que existían muchas deficiencias, por lo que se estableció políticas, procedimientos y procesos a seguir permitiendo un eficiente sistema de control interno en esta área y recomienda, programar mensualmente una revisión de los controles interno propuestos, de tal manera que permita identificar algunas deficiencias originadas para que se busque una manera de solucionarlo y proponer mejores controles internos y asimismo motivar al personal, premiándoles con capacitaciones, actividades recreativas o algún incentivo, influir en las demás áreas de las empresa para que cuenten con sistema de control interno a raíz de los buenos resultados obtenidos con la implementación de control interno en el área de contabilidad.

Chancafe (2016), en su tesis titulada “Evaluación del Control Interno para Identificar las Deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque”, tuvo como objetivo general; evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, la metodología que utilizo fue de Investigación Aplicada – No Experimental, también conocida como investigación Ex - Post – Facto y la población para esta investigación estuvo conformada por el personal del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, donde concluyó que el personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado

archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal, por lo que recomienda, a que se elabore un programa de capacitación al personal operativo, en temas de Gestión documentaria y archivamiento, para fortalecer el principio de archivo institucional de las normas de control interno.

Chuyacama (2017), en su tesis “Propuesta de control interno COSO III para optimizar el área contable en la empresa transportes integrados DON JOSE SAC de la ciudad de Arequipa 2015-2016”, tuvo como objetivo general elaborar una Propuesta de Control Interno Coso III para optimizar el área contable, de la Empresa Transportes Integrados Don José SAC de la ciudad de Arequipa 2015-2016, el diseño que utilizó fue el descriptivo-explicativo y su muestra estuvo conformada por el gerente y los trabajadores de la Empresa Transportes Integrados Don José SAC del sector Transporte de Carga en la ciudad de Arequipa, llegando asimismo a la conclusión que no existe un organigrama de la empresa, código de ética, Manual de organización y Funciones y Manual de Reclutamiento de Personal, no existe un F O D A y no cuenta con un plan de riesgo y no existe formularios para el seguimiento y evaluación de formato de prestación de documentos, así como también se realizaron periódicamente evaluaciones de desempeño para detectar si cumplen con los objetivos y expectativas de la empresa y recomienda realizar la Propuesta de Control Interno para optimizar el área contable, capacitar de manera trimestral como mínimo, sobre Normas de Control a todo su personal, teniendo en cuenta que lo gastado para

entrenamiento y desarrollo debe producir mejoras en el desempeño individual, calidad, productividad.

Samaniego (2013), en su tesis titulada “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de CHACLACAYO” planteó como objetivo general; evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. La metodología que utilizó en cuanto al tipo fue explicativa y su población seleccionada estuvo conformada por 13 empresas de las cuales se aplicó a 2 personas, como es el titular o administrador y contador los cuales se encontraban relacionados con el manejo de la empresa y se utilizó la técnica de la encuesta, posteriormente llegó a la conclusión que 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 y que 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.

Sosa (2015), en su investigación “El Control Interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C., su diseño es no experimental - transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte, llegó a la conclusión que efectivamente el control interno incide en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. sobre los planes trabajos en la organización que dieron como

resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales, los cargos del personal muestran un nivel bajo cuanto a evaluación de riesgos y al desempeño financiero, lo cual recomienda, implementar la jerarquización y toma de decisiones por parte de gerencia con planes de trabajos diarios en la organización para así tomar consideración de la importancia de las decisiones que se dan en la entidad, realizar capacitaciones para reforzar la evaluación de riesgo ya que de esta forma poder obtener una información financiera totalmente confiable para la toma de decisiones y presentación de Estados Financieros, reforzar las actividades de control realizando reuniones laborales para manifestar las normas y políticas contables que la empresa tiene actualmente y si se han ido modificado con el tiempo.

Antecedentes Locales

Flores (2016), en su investigación titulada “Control Interno En La Gestión Del Área De Tesorería De La Municipalidad Provincial De Huaraz, 2015”, tuvo por objetivo determinar el Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015, su tipo de investigación que utilizó fue cuantitativa, de nivel descriptivo, las conclusiones a las que llegó al finalizar, menciona que se ha descrito el Control Interno en cada uno de sus componentes, consistentes en ambiente de control; evaluación de riesgo; actividades de control gerencial; información y comunicación; supervisión; encontrándose que los resultados empíricos se corresponden con las posturas teóricas y normativas del control interno, los cuales contribuyen de manera significativa en la gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad provincial de Huaraz, dinamizando su funcionamiento; Se ha descrito la gestión en el área de tesorería de la Municipalidad

Provincial de Huaraz, en la que los resultados empíricos demuestran que en la entidad se han logrado los objetivos, se ha cumplido las funciones, las normas y procedimientos; así como también con las responsabilidades; recomienda a la entidad; mayor exigencia por parte de los directivos y funcionarios de la municipalidad provincial de Huaraz, al cumplimiento de los procedimientos administrativos y operativos para logro de los objetivos del control interno, de manera tal que contribuya al mejoramiento de la gestión en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Huerta (2013) en su investigación “Implementación del Sistema de Control Interno en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Shilla – Carhuaz, 2011”, tuvo como objetivo general, determinar si la implementación del sistema de Control interno incide en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Shilla – Carhuaz, 2011, cuya investigación fue de tipo cuantitativo, y nivel descriptivo, estando conformada su población por los directivos y trabajadores del Gobierno Distrital de Shilla varones y mujeres, nombrados y contratados de 20 a 60 años, concluyendo que se ha determinado el marco teórico normativo del control interno con base a las teorías, conceptos, definiciones y normas del derecho positivo que forman parte de las bases teóricas, complementado con los resultados empíricos.

2. Se ha descrito los procesos de implementación del Sistema de Control Interno en la Municipalidad Distrital de Shilla, de acuerdo a los conceptos teóricos obtenidos en el presente estudio, complementados con los datos empíricos que difieren en sus resultados.

Hurtado (2013) en su título de tesis “Control Interno Y Rentabilidad En La Empresa Hotelera De Tres Estrellas La Joya S.A.C – Huaraz 2011”, tuvo como objetivo general, determinar si el control interno incide en la rentabilidad de la empresa hotelera de tres estrellas “La Joya” de la ciudad de Huaraz en el año 2011; y su investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, su muestra estuvo constituida por 20 trabajadores que representó el 50% de la población entre el gerente, administrativos, trabajadores de diversas áreas y asesores externos, donde llego a la conclusión que esta empresa cuenta con un comité de control interno, mientras otra parte niega lo indicado.

Gargate (2016), en su investigación “Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios De Agua Chavín S.A. Huaraz, 2015.”, cuyo objetivo general fue conocer el control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. de Huaraz en el 2015, su diseño fue descriptivo simple – no experimental – transversal, con una población conformada por todos los Directivos y trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicio de agua Chavín S.A. de Huaraz, llegó a la conclusión que el control interno de la empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. de Huaraz en el 2015; es positivo con base al marco teórico relativo a los antecedentes, bases teóricas y conceptuales estudiadas por otros investigadores y los resultados obtenidos en la presente investigación acerca de las variables de estudio control interno en la empresa prestadora EPS Chavín.

Pérez (2018), en su tesis titulada “Control Interno En El Almacén Central De La Corte Superior De Justicia De Ancash – Huaraz, 2016”, tuvo como objetivo principal determinar la manera como se aplica el control interno en el almacén

central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz en el 2016; el diseño que utilizó fue descriptivo simple, con una población conformada por el personal de la Gerencia de Administración, del Área de Logística y el Almacén central de la Corte Superior de Justicia de Ancash, donde el autor de la investigación recomienda que la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz, debe fortalecer el sistema de control interno mediante cursos de capacitación y actualización al personal responsable de la OSCE; el personal responsable del almacén debe ser capacitados mediante eventos, seminarios y cursos taller de actualización permanente en sistemas modernos de control de almacén con la finalidad de minimizar costos en la formulación de inventarios; el personal a cargo del almacén de la Corte Superior de Justicia de Ancash, deben utilizar estrategias, técnicas e instrumentos basados en las tecnologías de información y comunicación, para la mejora continua de la administración del almacén.

Vega (2016), en su tesis titulada “Control Interno En La Municipalidad Distrital De Jangas 2015” planteó como objetivo general conocer el control interno en la Municipalidad Distrital de Jangas, periodo 2015, la metodología de la investigación fue cualitativa de nivel descriptivo, ya que se basó en la descripción de las principales características del Control Interno en la Municipalidad Distrital de Jangas. El método que utilizó en la investigación fue diseño no experimental descriptivo; la técnica de recolección de datos fue la revisión bibliográfica y documental, cuyo instrumento fue el fichaje. El autor en su investigación concluye que de acuerdo al ambiente de control se evidencia un adecuado funcionamiento de este componente por el apoyo y compromiso de la dirección, la estructura organizacional establecida y la práctica de valores éticos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control interno:

Teorías del control interno

Con el tiempo, han surgido diferentes teorías, respecto al control interno, durante la trayectoria se emiten distintos puntos de vista relevantes de los siguientes autores, describiendo a los más importantes como se muestra a los siguientes:

Empezando a relatar, por primera vez, el control interno apareció en el libro denominado “Auditing” de Lawrence Dicksee, en el año 1892, donde básicamente expresa que la realización del control interno debería estar estructurada en tres partes, como son la detección del fraude, errores técnicos, y errores en principios.

Según AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos), en el año 1936 en el estudio Evaluación y Juicio del Auditor relacionado con el control interno, (como se citó en Fonseca, 2011) menciona que “el término verificación y control interno se usa para salvaguardar el efectivo y otros activos, así como para verificar la exactitud del registro en los libros contables. Las salvaguardas cubrirán asuntos tales como los ingresos y salidas que se manejan por correo, los ingresos de ventas en efectivo, preparación y pago de nóminas y erogación de fondos”. (p.14)

Según el estudio Control interno: elementos de un sistema coordinado y su importancia para la administración y el contador público independiente (citado en Fonseca, 2011), definió el control interno de la siguiente manera: “el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Según el Modelo COSO (Comiittee of Sponsoring Organization of the Treadway Commision), el cual fue el modelo que mantiene los conceptos claros y precisos hasta nuestros tiempos, y el equipo de trabajo que llevo a cabo un estudio más amplio sobre este tema fueron, Coopers & Lybrand, quienes publicaron en borrador el 12 de marzo de 1991 mencionan que el control interno, “es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: - Eficacia y eficiencia de las operaciones. – Fiabilidad de la información financiera. – Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (Coopers y Lybrand, 1997, p.15).

En base a esta teoría entonces el control interno es una serie de acciones vinculadas y realizadas por todos los miembros de una entidad orientadas a la consecución de las metas organizacionales, previene la pérdida de recursos, asegura la información financiera, permitiendo de esta manera obtener confiabilidad de los mismos y que la empresa cumpla con las leyes y normas

aplicables, cabe resaltar también que el control interno efectivo solo puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos, sin embargo no asegura el éxito organizacional.

Según la guía de control interno (COCO), en el año 1995 el CICA (Instituto Canadiense de Contadores Autorizador), simplifica los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre esta teoría del control con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización empleando un lenguaje accesible para todos los empleados. Esta guía establece lo siguiente; Estupiñán (como se citó en Rivas, 2011), “el modelo COCO es producto de una profunda revisión del comité de criterios de control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito es hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define al control casi de forma idéntica a como lo hace el modelo COSO”. (p.119)

También indica que se divide en seis elementos como son: recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y tareas, las cuales son las que respaldan a las personas en el logro de los objetivos de una entidad, tiene como criterios generales para la comprensión del control y asimismo evaluar la efectividad son: - Propósito, Capacidad, Compromiso, monitoreo y aprendizaje.

Según la Guía Turnbull sobre control interno (Internal control) hace hincapié a las responsabilidades de los directores en el proceso de

revisión de la efectividad del control interno, sugiriendo que el informe anual y de cuentas debería incluir información significativa de cómo la junta de directores considera necesario ayudar a los accionistas, en la comprensión de la gestión de riesgos y del sistema de control interno (como se citó en Fonseca, 2011)

Según Gaitán (2006, p. 19) considera que: El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

2.3 Marco Conceptual

A lo largo del tiempo se han establecido diferentes definiciones, pero en cuya investigación se dará a conocer en base al Modelo Coso, que es la introducción, la cual respondía a todas las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a este tema, ayudando de esta manera que se cuente con un solo marco conceptual común, es decir una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores.

2.3.1 Definición del Control Interno:

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del

personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

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

Completan la definición algunos conceptos fundamentales: El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. · Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. · Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. · Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común. (Ladino, 2009, p.8)

2.3.2 Elementos del Control Interno

2.3.2.1 Organización:

a) Dirección o gerencia

Consiste en que los objetivos y procedimientos deben encontrarse bien definidos, y que de esta manera ocupe la responsabilidad en la política general que permita tomar decisiones en su progreso.

Puesto que es en este preciso momento de la planificación el establecer los objetivos y planes debidamente definidos en sus áreas que conforma la empresa, para tener esclarecido las metas de cual se están

proyectando. Generalmente una dirección que no haya trazado sus objetivos no podrá considerarse de hecho una dirección eficiente, por lo que una buena comunicación con el personal que conforma la empresa ayudará a la consecución de objetivos y para lograr lo mencionado debe cumplirse con una serie de requisitos, como lo menciona Meléndez (2016, p.32):

- i. Posibles y razonables
- ii. Definidos claramente por escrito
- iii. Necesariamente útiles
- iv. Flexibles
- v. Comunicados al personal

b) Coordinación y estructura de una organización sólida

- **La coordinación**

Son aquellas acciones que derivan de las responsabilidades y autoridades que se designan en la empresa teniendo en consideración las obligaciones y necesidades de la misma, previniendo aquellos conflictos que sean propios de sus funciones.

- **Estructura de una organización adecuada**

La estructura de una empresa dependerá en cuanto al tipo de actividad o giro de negocio que desempeña, ya sea el tamaño o aquel grado que ésta desarrolla en sus operaciones, teniéndose en cuenta las empresas relacionadas que cuenta o de otra manera algún factor que indique su particularidad. Un

buen plan que sea ameno debe ser de prioridad simple y flexible, de tal forma que sea favorable económicamente y en el cambio de alguna designación, no se desorganice este orden que ya se ha establecido, con lineamientos claros de la autoridad y responsabilidad de cada unidad que opera. (p.33)

c) División o segregación de funciones.

Se refiere a que defina claramente la independencia o segregación de las funciones de:

- ❖ Operación (Gestión, producción, compras, ventas)
- ❖ Custodia (Activos, caja, tesorería, créditos, cobranzas)
- ❖ Registro (Contabilidad, auditoría interna)
- ❖ Que ningún departamento debe tener acceso a los registros contables en que se controla su propia operación u actividad.

d) Asignación de responsabilidades

Debe establecerse con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas.

2.3.2.2 Procedimientos

La existencia de control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en las prácticas mediante procedimientos y funciones que garanticen la solidez de la organización.

a) Planeación y sistematización.

Estos instructivos usualmente asumen la forma de manuales de procedimiento y funciones que tienen por objetivo asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa, uniformizar los procedimientos, reducir errores y abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas.

b) Registros

Un buen sistema de control interno y contable debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Los libros y registros preparados en forma manual o software contable, mediante el uso de la tecnología, significan que los medios físicos de que se valen las empresas para:

- Anotar sus operaciones o transacciones.
- Agrupar las transacciones de acuerdo al PCGE.
- Elaborar información que se ha de utilizar en diversos fines.

De una manera genérica, se considera que un plan de cuentas para ser efectivo deberá ser racional y completo. Debe mantenerse una adecuada protección de los registros en todo momento. (p. 36)

En nuestro país rige el PCGE que correcta y razonablemente aplicado, sirve de herramienta indispensable para la elaboración de los estados financieros, con la aplicación básica de los Principios de Contabilidad

Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Información Financiera y Normas Internacionales de Contabilidad y sus interpretaciones, Meléndez (2016). Así como de la legislación laboral, tributaria, empresarial y otras normas vigentes en el Perú, este plan, se caracteriza por lo siguiente:

- i. Debe integrar a la contabilidad financiera y a la contabilidad de costos.
- ii. Debe incluir todas las cuentas necesarias.
- iii. Debe tener debidamente normalizadas todas las cuentas, detallando las transacciones que pueden contabilizarse en cada una de ellas e indicando su significado, coordinación y desarrollo.
- iv. Las cuentas contenidas en el plan deben facilitar la elaboración de los estados financieros y demás informes requeridos.

c) Informes

Los informes contables constituyen este aspecto un elemento muy importante del control interno desde la preparación de información financieras mensuales, hasta las hojas de distribución de adeudos de clientes por antigüedad o las obligaciones por pagar. Las actividades de producción y distribución pueden vigilarse de cerca, mediante informes periódicos, analíticos y comparativos.

2.3.2.3 Recursos humanos o personal

Como refiere Meléndez (2016, p. 37). Para conseguir un eficiente sistema de control interno dependerá básicamente la calidad de personal que posee la empresa, teniendo un gran énfasis el ingreso de personal calificado

en experiencia, habilidad, conocimientos actualizados e integridad, para lograr la mayor eficiencia en sus funciones y los elementos de esta área que interviene en el control interno son:

a) Entrenamiento

Cuanto más programas de entrenamiento y capacitación al personal, éste se encontrará más apto para desarrollar las actividades de la empresa.

De esta manera se efectuará la identificación de obtener en claro las funciones y responsabilidades.

b) Eficiencia

Llevando a cabo el proceso de entrenamiento, la eficiencia que se determina a cada tarea dependerá del juicio personal. El beneficio de la empresa por alcanzar la eficiencia coopera al logro de un buen control interno, es por ello que las empresas adoptan alguna medida para estudiar el tiempo y esfuerzo que han sido proporcionados por los trabajadores, ofreciendo de esta manera al auditor de hacer comparaciones con las cifras más resaltantes de los costos.

c) Ética y moralidad

Los principios éticos y morales de los trabajadores son muy importantes para incorporarse en la estructura del control interno. En cuanto a los requisitos que se implementa en las empresas al momento de admitir a un personal, la observancia del interés que tienen los representantes por la conducta del personal se logra obtener un personal comprometido con la

empresa, pero dependerá asimismo por parte de los directivos en otorgar vacaciones y determinar un plan de rotación de personal, para que desarrolle sus actividades con más esmero y dedicación el cual debe ser obligatoria de acuerdo a las necesidades de la empresa.

La complementación de un buen sistema de control interno dependerá de la fidelidad del personal en las fianzas para evitar desfalcos.

d) Retribución

Es indudable que un personal retribuido adecuadamente se preste a realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo y concentra mayor atención a cumplir con eficiencia que en hacer planes para desfalcar el negocio. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y permisos, pensiones y oportunidad que se le brinda para plantear sus necesidades y problemas personales constituyen elementos importantes de control interno.

2.3.2.4 Supervisión y/o monitoreo

La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en formas directa e indirecta.

Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formas e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno. Los requisitos de un sistema de control interno son los siguientes:

- i. Los controles deben ser comprensibles.

- ii. Los controles han de adaptarse a la forma de organización.
- iii. Los controles han de registrar las desviaciones y las evidencias de manera rápida.
- iv. Los controles han de ser apropiados.
- v. Los controles han de ser flexibles.
- vi. Los controles han de ser económicos
- vii. Los controles han de tender a una acción correctiva.

III. Hipótesis

En esta investigación no se planteó una hipótesis, porque generalmente los trabajos que plantean objetivos de nivel descriptivo, no parten de hipótesis explícitas, pero sí de preguntas de investigación que actúan como herramientas orientadoras de todo el proceso investigativo y de redacción del informe. (Wynarczyk, 2001).

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

- **Tipo:**

El tipo de investigación es cuantitativo, porque para el procesamiento de los datos se ha utilizado la matemática y la estadística. Una investigación cuantitativa permite conocer las opiniones, actitudes o comportamientos que se desean investigar expresados en forma de porcentajes que son aplicables al conjunto de la población estudiada. Para obtenerlos se elabora un cuestionario que debe responder una muestra representativa de dicha población. (**Aranda, 2013**).

- **Nivel:**

El nivel de investigación es descriptivo simple, debido a que solo se describe las principales características de la variable en estudio. En el presente trabajo de investigación, se basó en describir a los cuatro elementos del control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz.

La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, consiste en describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio. La investigación descriptiva responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo. (**Morone, 2009**).

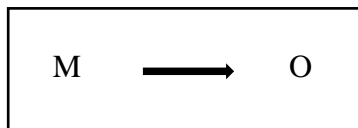
Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, según José Supo, estructura este diseño en no experimental de corte transversal y retrospectivo, por lo siguiente:

- **No experimental.** - Porque se realizó sin alguna intervención y se basó fundamentalmente en la observación de los hechos tal y como se dieron en su contexto natural, asimismo posterior a lo observado, fueron analizados.
- **Corte Transversal.** - Se ha utilizado este método porque la toma de datos ha sido recolectada una sola vez.
- **Retrospectivo.** - Porque se ha contado con los datos de la empresa, recogidos con anterioridad.

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. (Mortis, 2009).

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación de la variable

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por el área contable de la empresa Grupo Ortiz.

4.2.2 Muestra

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque se ha seleccionado una muestra de la población por el hecho de haber sido accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionaron porque estaban fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico, Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población...” (Ochoa C. 2015). Asimismo, la muestra estuvo constituida por 13 personas, considerando a los asistentes, contadores, secretaria y vigilante, todos ellos sirvieron de fuente de información respondiendo las preguntas del cuestionario estructurado para la recolección de datos.

- **Criterios de inclusión**

Los trabajadores que se encuentran en el área contable de la empresa Grupo Ortiz, dispuestos a brindar información.

- **Criterios de exclusión**

- ✓ Trabajadores en vacaciones
- ✓ Trabajadores que no desean participar, brindando información acerca de la investigación.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control Interno	“El Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y el personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.” (COSO I).	Organización	Dirección	¿La gerencia realiza las actividades conforme a los planes y objetivos establecidos? ¿La gerencia difunde la visión, misión y normas internas de la empresa?
			Coordinación	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?
			División de funciones	¿Se han distribuido las funciones para el desarrollo de los trabajos coordinados con las áreas de la empresa? ¿Las actividades realizadas en la empresa están debidamente delimitadas?
				¿Se informa a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades?
			Asignación de responsabilidades	¿El personal cumple sus funciones conforme a las normas internas y requerimientos del superior?
				¿La gerencia toma decisiones consideradas en los planes?
		Procedimientos	Planeación y sistematización	¿La empresa tiene registros y formatos para sus actividades y tareas?
			Registros y formas	¿Se elaboran informes periódicos por cada área o gerencia?
			Informes	¿El personal posee la experiencia necesaria para asumir sus funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo? ¿El personal que desempeña en la empresa cuenta con en el perfil requerido? ¿La empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y así mejorar el desempeño y la productividad?
		Personal	Entrenamiento	¿El personal cumple con los objetivos trazados en sus labores dentro de la empresa?
				¿El personal cumple con los valores institucionales de la empresa? ¿Se sanciona al personal que incumple los valores institucionales de la empresa?
				¿Se otorgan premios o incentivos al personal que tiene mejor desempeño?
			Eficiencia	¿Se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades, procesos y tareas?
			Moralidad	¿Se programa evaluación externa para determinar el grado de productividad para la toma de decisiones?
		Retribución	¿La entidad implementa las mejoras en las actividades que desarrolla?	
		Supervisión	Interna	
			Externa	
			Autocontrol	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica:

La técnica utilizada fue la encuesta estructurada, dicha técnica se aplicó en base a la problemática de la investigación por método de la observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento, permitiendo el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación (Méndez, 2001), todo ello consignado en preguntas y respuestas.

4.4.2 Instrumento:

El instrumento para la recolección de datos sobre el control interno fue el cuestionario estructurado en preguntas de 20 ítems, cuyas dimensiones fueron los elementos del control interno tradicional: Organización, Procedimientos, Personal y Supervisión.

4.5 Plan de análisis

Los datos recolectados fueron analizados y procesados en el programa de Microsoft Excel, asimismo, se realizó la presentación en tablas de frecuencias y estadísticamente se mostraron en figuras circulares.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO:

**“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA GRUPO
ORTIZ DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017”**

Enunciado del problema	Objetivos de la investigación	Metodología de la investigación
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo es el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptivo simple</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal y retrospectivo</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo es la organización del área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017? 2. ¿Cómo son los procedimientos en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017? 3. ¿Cómo es el personal en el área contable de la empresa Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017? 4. ¿Cómo es la supervisión en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017? 	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Describir la organización en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017. 2 Describir los procedimientos en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017. 3 Describir al personal en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017. 4 Describir la supervisión en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017. 	<p align="center">M → O</p> <p>Población y muestra: N = 20 trabajadores n = 13 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Según el Código de ética para la investigación, aprobada con Resolución N° 0108-2016-CUULADECH católica, en el presente estudio se establecieron los principios éticos necesarios y se aplicaron los siguientes:

- **Protección a las personas**

En el ámbito de la investigación se trabajó con las personas, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, involucrando el pleno respeto de sus derechos fundamentales ya que se cumplió con la aplicación del cuestionario en anonimato indicándoles a asistentes, contadores, secretaria y vigilante, que la información obtenida es sólo para fines de la investigación.

- **Beneficencia y no maleficencia**

Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación, disminuyendo los posibles efectos adversos y maximizando los beneficios.

- **Justicia**

La encuesta realizada hacia los trabajadores de la empresa fue con respeto y paciencia, en cuanto al respeto se dio el tiempo y espacio necesario, antes, durante y después de su participación, siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

- **Consentimiento informado y expreso**

Se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre y específica; mediante el desarrollo de las encuestas se llevó a cabo sólo con los trabajadores de la empresa Grupo Ortiz, que aceptaron voluntariamente dispuestos a responder con la veracidad requerida, para el desarrollo del informe de investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados

El estudio realizado, destaca los aspectos más relevantes para el informe, donde se realizó el diagnóstico y análisis, obteniendo los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: observación directa y la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa en el área contable; como a la secretaria, jefes de cada sub área y asistentes, luego se procedió a procesar y analizar los resultados, donde se obtuvo detalladamente en las tablas que se muestran posteriormente con la información.

Tabla 1

Ejecución de actividades conforme a los planes y objetivos establecidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 2

Difusión de la visión, misión y normas internas de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 3*Implementación del Manual de Organización y Funciones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 4*Asignación de funciones y desarrollo de trabajos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 5*Ejecución de actividades delimitadas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 6*Información de funciones y responsabilidades a trabajadores*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 7*Cumplimiento de funciones conforme a normas y requerimientos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 8*Consideración de los planes en la toma de decisiones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 9*Implementación de registros y formatos para las actividades*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 10*Elaboración de informes periódicos por cada área o gerencia*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 11*Posesión de experiencia para el puesto de trabajo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 12*Desempeño del personal con el perfil requerido*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 13*Implementación de un plan de capacitaciones para el personal*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 14*Cumplimiento de los objetivos trazados en las labores del personal*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 15*Cumplimiento de los valores institucionales de la empresa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 16*Sanción al personal que incumple los valores institucionales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 17*Incentivos al personal por mejor desempeño laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	15%
No	11	85%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 18*Implementación de supervisión interna*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	54%
No	6	46%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 19*Programación de evaluación externa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	15%
No	11	85%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

Tabla 20*Implementación de mejoras en la empresa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área contable de la empresa GRUPO ORTIZ

5.2 Análisis de resultados

Respecto a la Organización en el área contable de la empresa GRUPO ORTIZ de la ciudad de Huaraz, 2017.

- a) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados manifestaron que la gerencia realiza las actividades conforme a los planes y objetivos establecidos, mientras que el 8% contradice lo mencionado (**Tabla 1**). Este ítem se relaciona con los resultados obtenidos por **Samaniego (2013)** en su estudio de “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo”, donde señala que 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) Se refleja que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados indicaron que la gerencia difunde la visión, misión y normas internas de la empresa, mientras que el 8% no ha visualizado esta difusión (**Tabla 2**). Este ítem se relaciona con los resultados hallados por **Flores (2016)**, en su investigación titulada “Control Interno En La Gestión Del Área De Tesorería De La Municipalidad Provincial De Huaraz, 2015”, Se ha descrito la gestión en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en la que los resultados empíricos demuestran que en la entidad se han logrado los objetivos, se ha cumplido las funciones, las normas y procedimientos; así como también con las responsabilidades.

- c) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, manifestaron que la empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (**Tabla 3**). Lo cual indica **Chafra (2012)** en su investigación “Implementación de un sistema de Control Interno en el área contable de la Empresa IMPORCOBRE” referido a la obtención de una manual pues esta empresa en el departamento de contabilidad manifiesta que los empleados realizan los procedimientos contables de manera empírica, pues no existe un manual que oriente y soporte el desarrollo de las actividades de manera efectiva.
- d) Se refleja que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados indicaron que se han distribuido las funciones para el desarrollo de los trabajos coordinados con las áreas de la empresa, mientras que el 8% manifestó que no se realiza lo indicado (**Tabla 4**). Este ítem, donde la gran mayoría de encuestados da una respuesta afirmativa, es contraria a la obtención de resultados por **Crespo y Suarez (2014)**, donde menciona que la empresa que investigó, no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa.
- e) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados sostuvieron que las actividades realizadas en la empresa están debidamente delimitadas, mientras que el 8% menciona lo

contrario (**Tabla 5**). Este ítem se relaciona es contraria en cuanto a la obtención de resultados por **Campoverde y Remache (2015)** en su investigación “Evaluación y mejora del sistema de control interno del área contable de la empresa “AGROTA CIA. LTDA.”, donde menciona que falta la asignación de responsabilidad para la supervisión y resguardo de archivos de los documentos contables.

- f) Se ha evidenciado que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados expresaron que a ellos se les informa de sus funciones y responsabilidades, mientras que el 8% indicaron que lo mencionado no se realiza (**Tabla 6**). Este ítem, lo contextualizan los autores **Coopers & Lybrand (1997)** en su libro “Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO” donde mencionan que las deficiencias detectadas en la manera de asignar poderes y responsabilidades entre los empleados con funciones contables, de custodia y gestión de activos pueden afectar a la capacidad de la organización de alcanzar sus objetivos de información financiera, por lo que dichas deficiencias normalmente deberían incluirse en el informe sobre el control interno.
- g) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, manifestaron que cada uno de ellos cumple sus funciones conforme a las normas internas y requerimientos del superior (**Tabla 7**). Lo cual tiene relación en cuanto a los resultados obtenidos por **Gómez y Tenesaca (2012)** en su investigación “Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la Gasolinera

Michichig Maria Angela Flores e Hijos Cía. Ltda. Del Cantos Cuenca” donde destacan que el control eficiente y eficaz de una empresa es medido a través de cumplimiento de sus políticas, normas, leyes y reglamentos internos como gubernamentales, que conlleve a la empresa al establecimiento de programas de capacitación que favorecerá el mantenimiento y mejora continua de la competencia.

Respecto a los Procedimientos en el área contable de la empresa

GRUPO ORTIZ de la provincia de Huaraz, 2017.

- a) Se evidencia que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, expresaron que la gerencia toma decisiones consideradas en los planes **(Tabla 8)**. Esto hace relación en cuanto a la contextualización del autor **Campoverde y Remache** (2015) en su estudio sustenta que en parte positiva del control interno pudo señalar que surge buena comunicación en la empresa como dentro del área contable, puesto que la dirección a distintos niveles solicita y fomenta una debida comunicación de eventos e informes; la administración ha considerado la necesidad de establecer y documentar las políticas y procedimientos debido al evidente crecimiento de la empresa como del área; sin dejar a lado las actividades administrativas, que si bien el control interno y sus componentes no se encuentran entendidos
- b) Se observa al 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados expresaron que la empresa tiene registros y formatos para sus actividades y tareas, mientras que el 8% indicó lo contrario **(Tabla 9)**. Este interrogatorio concuerda con la base teórica del autor **Meléndez**

(2016) donde refiere que un buen sistema de control interno y contable debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Los libros y registros preparados en forma manual o software contable, mediante el uso de la tecnología, significan que los medios físicos de que se valen las empresas para: i) anotar sus operaciones o transacciones. ii) agrupar las transacciones de acuerdo al PCGE. iii) Elaborar información que se ha de utilizar en diversos fines.

- c) Se refleja que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados manifestaron que se elaboran informes periódicos por cada área o gerencia, mientras que el 8% menciona lo opuesto (**Tabla 10**). De acuerdo a esta pregunta respondida por los participantes, el autor **Meléndez (2016)** en su libro Control Interno manifiesta que, los informes contables constituyen este aspecto un elemento muy importante del control interno desde la preparación de información financiera mensuales, hasta las hojas de distribución de adeudos de clientes por antigüedad o las obligaciones por pagar. Las actividades de producción y distribución pueden vigilarse de cerca, mediante informes periódicos, analíticos y comparativos.

Respecto al Personal en el área contable de la empresa GRUPO ORTIZ de la provincia de Huaraz, 2017.

- a) Se evidencia que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, expresaron que el personal posee la experiencia necesaria para asumir sus funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo (**Tabla 11**). Este

ítem es contrario en cuanto a los resultados obtenidos por **Chafra (2012)** donde concluye que los integrantes de la empresa desconocen los pasos en la realización de las actividades del departamento de contabilidad, la delegación de funciones en el personal es disfuncional ya que la empresa no tiene un mecanismo o herramienta que sirva de instrucción u orientación al personal.

- b) Se refleja que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, manifestaron que el personal que desempeña en la empresa cuenta con el perfil requerido (**Tabla 12**). Este ítem es contrario en cuanto a los resultados obtenidos por **Chancafe (2016)**, el cual indica que el personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.
- c) Se evidencia que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 69% de encuestados expresaron que la empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y así mejorar el desempeño y la productividad, mientras que el 31% menciona lo opuesto (**Tabla 13**). Este ítem se relaciona a las recomendaciones brindadas por **Pérez (2018)**, el cual afirma que el personal responsable del almacén debe ser capacitado mediante eventos, seminarios y cursos taller de actualización permanente

en sistemas modernos de control de almacén con la finalidad de minimizar costos en la formulación de inventarios.

- d) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados indicaron que el personal cumple con los objetivos trazados en sus labores dentro de la empresa, mientras que el 8% manifestó que no se realiza lo indicado (**Tabla 14**). Este ítem, donde la gran mayoría de encuestados da una respuesta afirmativa es similar a la obtención de resultados por **Gómez y Tenesaca (2012)** donde mencionan que es pertinente recalcar la importancia de aplicar un sistema de control eficiente y eficaz dentro de las empresas, ya que este permite lograr una integración y coordinación de las acciones que debe cumplir las diferentes unidades administrativas para el procedimiento de actividades financieras y contables que permitan a su vez presentar una información verídica y confiable basándose en principios de justicia y transparencia.
- e) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, indicaron que el personal cumple con los valores institucionales de la empresa (**Tabla 15**). Esto es contrario a los resultados obtenidos por **Campoverde y Remache (2016)** en su investigación, puesto que ellos mencionan que la empresa AGROTA Cía. Ltda., no cuenta con código de ética, por esta razón los integrantes de la empresa y el área contable no fijan su compromiso y pertenencia a la empresa.
- f) Se contrasta que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 85% de encuestados indicaron que se sanciona al personal que incumple con los valores institucionales, mientras que el 15% manifestó lo contrario

(Tabla 16). Este ítem se relaciona con los resultados obtenidos por **Ardo (2016)** donde indica que a parte que lo trabajadores del área contable tengan incentivos, asimismo deben ser sancionados por incumplimiento con lo establecido, la puntualidad resulta importante y los procedimientos y normas aplicables.

- g) Se visualiza que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 15% de encuestados manifestaron que se otorgan premios o incentivos al personal que tiene mejor desempeño, mientras que el 85% manifestó lo opuesto **(Tabla 17)**. Este ítem se relaciona a las recomendaciones que plantea **Ardo (2016)** donde menciona que motivar al personal, premiándoles con capacitaciones, actividades recreativas o algún incentivo económico para que presenten su información de acuerdo a los controles internos establecidos.

Respecto a la Supervisión en el área contable de la empresa GRUPO ORTIZ de la provincia de Huaraz, 2017.

- a) Se visualiza que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 54% de encuestados manifestaron que se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades, procesos y tareas, mientras que el 46% indicó lo opuesto **(Tabla 18)**. Este interrogatorio se encuentra relacionado con los resultados obtenidos por **Vega (2016)**, donde menciona que el monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran dado que en la Municipalidad Distrital de Jangas, en conclusión

que, se ha evidenciado que la alcaldía y la gerencia municipal realizan autoevaluaciones de los procesos, sistemas, procedimientos y demás actividades, pero de manera empírica según la capacidad y experiencia de los funcionarios.

- b) Se refleja que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 15% de encuestados indicaron que se programa evaluación externa para determinar el grado de productividad para la toma de decisiones, mientras que el 85% manifestó lo contrario (**Tabla 19**). Este ítem está relacionado con la obtención de resultados de **Chuyacama (2017)**, en su investigación “Propuesta de control interno COSO III para optimizar el área contable en la empresa transportes integrados DON JOSE SAC de la ciudad de Arequipa 2015-2016.”, el cual indica la inexistencia de una evaluación continua del control interno según a los cambios y condiciones de la empresa, obteniendo de esta manera un riesgo del 100%.
- c) Se observa que del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 85% de encuestados expresaron que la entidad implementa propuesta de mejora en las actividades que desarrolla, mientras que el 15% manifestó lo opuesto (**Tabla 20**). En relación a los resultados obtenidos por **Sosa (2015)** donde menciona que en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, se propone estipular normas de supervisión constantemente para mejorar el control interno de la empresa dando delegación de funciones a trabajadores que autorice para que de esta forma evalúe las decisiones tomadas.

VI. Conclusiones

1. La organización del área contable de la empresa Grupo Ortiz dirigida por la gerencia, realiza las actividades de acuerdo a los planes y objetivos establecidos por la empresa, los cuales son difundidos a los trabajadores de dicha área y ayuda a la consecución del logro de los objetivos; del mismo modo ha sido difundido la visión, misión y las normas internas de la empresa; también se tiene implementado el Manual de Organizaciones y Funciones, el cual se ha dado a conocer en forma oportuna a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, sin embargo se observa que hay deficiencias en la delimitación de funciones ya que algunos trabajadores incumplen sus responsabilidades, y de esta manera retrasan al logro de los objetivos.
2. Los procedimientos en el área contable de la empresa Grupo Ortiz dirigida por la Gerencia, toman las decisiones que se encuentran consideradas en los planes, ya que están bien definidas, además se tiene implementado los registros y formatos para las actividades que se realizan por el área contable, el cual son preparadas de manera manual o software contable, por otro lado, se elaboran informes periódicos por los responsables de dicha área.
3. El personal del área contable de la empresa Grupo Ortiz, posee la experiencia necesaria para asumir sus funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo, y además quien desempeña un cargo, cumple con el perfil requerido; en cuanto a las capacitaciones, éstas se desarrollan mediante un plan, sin embargo, hay trabajadores que no han sido

capacitados; asimismo el personal cumple con los valores institucionales y aquel que incumpla se le sanciona; por otro lado la empresa no reconoce el buen desempeño de los trabajadores con ningún tipo de incentivo.

4. La supervisión en el área contable de la empresa Grupo Ortiz se ha implementado internamente en dicha área de manera moderada, para el mejoramiento de las actividades, procesos y tareas, asimismo no se ha programado la evaluación externa para determinar el grado de productividad para la toma de decisiones; sin embargo, se implementa las mejoras en las actividades que se desarrollan.
5. El Control Interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz es moderado porque cumple con las perspectivas en base a los cuatro elementos del control interno, sin embargo en relación al personal, ésta carece de política de incentivos en cuanto al buen desempeño de los trabajadores, no se ha capacitado a todo el personal que conforma dicha área y lo más importante es que no han implementado la supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda a la Gerencia de la empresa Grupo Ortiz en cuanto a su área contable, distribuir funciones para fortalecer el desarrollo de los trabajos, también se recomienda delimitar responsabilidades en las operaciones que se realizan y de esta manera dar cumplimiento a la secuencia de lograr las proyecciones que la empresa ha establecido.
2. De acuerdo a los procedimientos que se maneja en la empresa, se recomienda a la gerencia seguir tomando las decisiones consideradas en los planes; y al área contable, se recomienda seguir elaborando los informes periódicos para tener mayor control de lo que posee la empresa o adeuda.
3. Se recomienda capacitar a todo el personal en el área contable de la empresa Grupo Ortiz para que de esta manera pueda mejorar el desempeño y la productividad, porque si esto no se realiza lo único que acontecería es obtener trabajadores apáticos, sin motivación para la realización de sus actividades, asimismo se debe tener una política de premios o incentivos para aquel trabajador que ha tenido un buen desempeño en las labores encomendadas ya que viendo este acto, todos realizarían con más eficiencia su trabajo.
4. Se recomienda hacer un análisis del funcionamiento dentro de la empresa mediante una supervisión externa, ya que le permitirá determinar el grado de productividad para la toma de decisiones y así conocer al máximo las deficiencias.
5. Se recomienda mantener el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de manera moderada y encaminar a ser el adecuado, sin dejar de tener en cuenta al personal que lo conforma debido a que es la base

primordial, para que la empresa desarrolle sus actividades, llevar a cabo un plan de capacitaciones para todos, el cual se cumpla y se respete, teniendo en consideración los incentivos para el mejor desempeño, también realizar supervisiones externas porque va a permitir detectar las deficiencias que están obstaculizando los objetivos trazados.

Aspectos Complementarios

Referencias Bibliográficas

Acuña, J. & Chávez, G. (2013). *Control Interno En El Área De Abastecimiento De La Municipalidad Distrital De San Agustín De Cajas.* Tesis Para Optar El

Título De: Contador Público. Recuperado desde:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2423/Acu%C3%B1a%20Alanaya-Chavez%20Quijada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aranda, S. (2013). *Investigación Cuantitativa,* Recuperado desde

<http://www.claconsultors.com/>

Aredo, E. (2016). *El sistema de control interno en área de contabilidad y su incidencia en la gestión administrativa y operativa de las empresas constructoras de la ciudad de Trujillo, año 2015* Universidad Nacional de

Trujillo, recuperado desde:

file:///C:/Users/Julio/Desktop/Nueva%20carpeta/ANTECEDENTE%20NACIONAL/aredorodriguez_edwin.pdf

Campoverde A. y Remache D. (2015). *Evaluación y mejora del sistema de control interno del área contable de la empresa “AGROTA CIA. LTDA* Tesis previa obtención del título de contador público auditor. Universidad de Cuenca

Chafla, L. (2012). *Implementación De Un Sistema De Control Interno En El Área Contable De La Empresa IMPORCOBRE.* Tesis Previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contadora Pública Autorizada. Recuperado desde:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/728/1/T-UCE-0003-54.pdf>.

Chancafe, F. (2016). *Evaluación del Control Interno para Identificar las Deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.* Tesis para optar el título de Contador Público.

Recuperado desde:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/700/1/TL_Chancafe_Ucancial_Franco.pdf

Chuyacama, M. (2017). *Propuesta de control interno COSO III para optimizar el área contable en la empresa transportes integrados DON JOSE SAC de la ciudad de Arequipa 2015-2016.* Tesis para optar el título de Contador

Público. Recuperado desde:

<file:///C:/Users/Julio/Desktop/Nueva%20carpeta/ANTECEDENTE%20NACIONAL/COchjamm.pdf>

Coopers, & L. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO).*

Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.

Crespo, B. y Suarez, M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013.* Tesis de grado previa a la obtención del título de:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA, Recuperado desde:

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

Domínguez, J. (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica.* Tercera versión. Uladech católica. Chimbote.

Fernández, J. (2010). *Procedimientos de control interno aplicables al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: "LUTROL S.A." de la ciudad de Quito año 2010.* Tesis de grado previa la obtención de título de licenciado en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica Particular de Loja.

Flores, V. (2016). *Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015.* Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Recuperado desde:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/951/CONTROL_INTERNO_GESTI%C3%93N_FLORES_CASTILLO_VILMA_LEUCADIA.pdf?sequence=1

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones.* Lima, Perú
Recuperado desde:

https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA14&lpg=PA14&dq=lawrence+dicksee+control+interno&source=bl&ots=1MqENHd7p4&sig=ACfU3U316xsBVnJJP_bSkB7_I2uwOhRb1w&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDvaDH7a_gAhXwx1kKHXpjAzEQ6AEwAnoECAQQAQ#v=onepage&q=lawrence%20dicksee%20control%20interno&f=false

Gaitán, E. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.

- Gaitán, E. (2006).** *Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
- García, B. (2012).** *Metodología para la evaluación del sistema de control interno (SCI)* Recuperado desde: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Gargate, W. (2016).** *Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios De Agua Chavín S.A. Huaraz, 2015*. Tesis Para Optar El Título Profesional De Contador Público. Recuperado desde:
[file:///C:/Users/ASUS%20CORE%20I7/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ASUS%20CORE%20I7/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(3).pdf)
- Gómez, B. & Tenesaca J. (2012).** *Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la Gasolinera Michichig Maria Angela Flores e Hijos Cía. Ltda. Del Cantos Cuenca*. Tesis previa a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría. Recuperado desde:<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>
- Granda, E. (2011).** *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.)*. Bogotá, CO: Nueva Legislación Ltda
- Hurtado, J. (2013).** *Control Interno y Rentabilidad en la empresa Hotelera Tres Estrellas La Joya S.A.C – Huaraz 2011*. Tesis Para Optar el Título Profesional de Contador Público. Recuperado desde:
[file:///C:/Users/ASUS%20CORE%20I7/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS%20CORE%20I7/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(2).pdf)

Ladino, E. (2009). *Control interno: Informe caso.* Recuperado desde:
<https://ebookcentral.proquest.com>

Meléndez, J. (2016). *Control Interno.* Perú - Chimbote Ediciones Uladech Católica.

Melo P. & Uribe M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.* Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público Recuperado desde:

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta
%20de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Méndez A. Carlos A. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación, Bogotá, Colombia,* recuperado desde:

<http://www.ilustrados.com/tema/11156/encuesta-metodo-tecnica.html>

Morone, G. (2009). *Métodos y técnicas de investigación científica,* Recuperado desde

[http://www.monografias.com/trabajos66/metodos-
investigacioncientifica/metodos-investigacion-cientifica2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos66/metodos-investigacioncientifica/metodos-investigacion-cientifica2.shtml)

Mortis, S. (2009). *Diseño de la investigación no experimental.* España. Recuperado desde:

[http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenoinvestigacion/p16.ht
m](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenoinvestigacion/p16.htm)

Ochoa, C. (2015). *Muestreo probabilístico o no probabilístico*. Recuperado desde:
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Pérez, A. (2018). *Control Interno en el Almacén Central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado desde:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4618/CONTROL_INTERNO_PEREZ%20SANTIAGO%20ANGELINA%20LIVIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samaniego, C. (2013). *Incidencias del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito De Chaclacayo*. Lima. Tesis para optar el grado académico de maestro en auditoría y control de gestión empresarial Recuperado desde:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Sosa, L. (2015). *El Control Interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* Tesis para la obtención de título de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú, recuperado desde:
<file:///C:/Users/Julio/Desktop/Nueva%20carpeta/ANTECEDENTE%20NACIONAL/SOSA%20PEREZ.pdf>

Supo, J. [BIOESTADISTICO]. (2012). *Metodología de la investigación científica*
Recuperado desde: <https://www.youtube.com/watch?v=QXmKN34hbtM>

Vega, O. (2016). *Control Interno En La Municipalidad Distrital De Jangas*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Recuperado desde: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1097/CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_VEGA_SAENZ_OLGA_ROCIENDA.pdf?sequence=1.

Wynarczyk, H. (2001). *Orientaciones Técnicas, especialmente para niveles de licenciatura y master en áreas de ciencias de la Administración y Ciencias Sociales*, recuperado desde: <http://www.cyta.com.ar/ta0102/research.htm>

Anexos

ANEXO 01:

ORGANIZACIÓN – Dirección

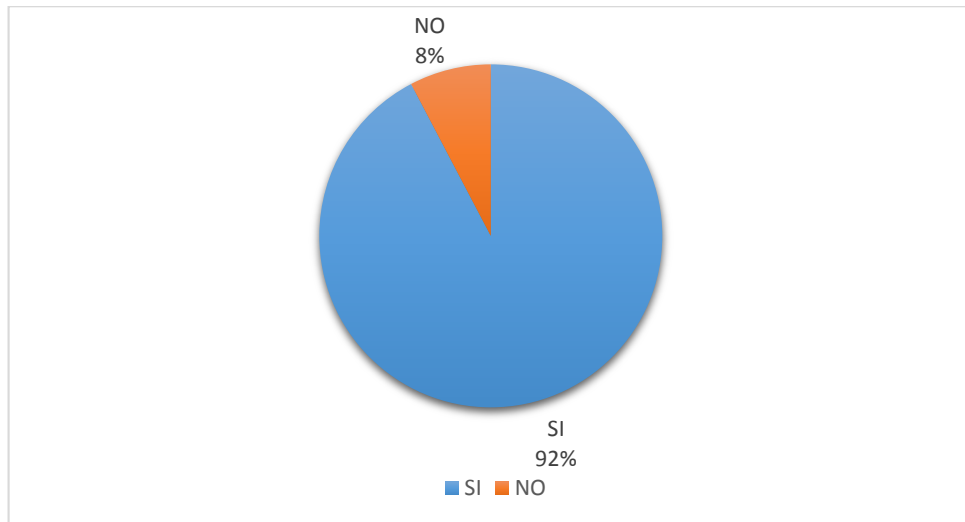


Figura 1 Ejecución de actividades conforme a los planes y objetivos establecidos

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Del 100 % de la distribución de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados manifestaron que la gerencia realiza las actividades conforme a los planes y objetivos establecidos, mientras que el 8% contradice lo mencionado.

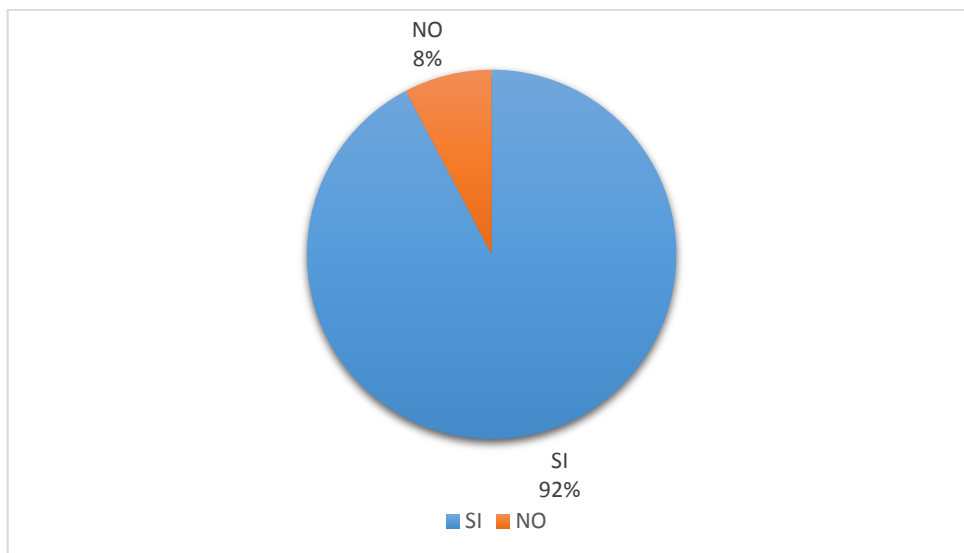


Figura 2 Difusión de la visión, misión y normas internas de la empresa

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados indicaron que la gerencia difunde la visión, misión y normas internas de la empresa, mientras que el 8% no ha visualizado esta difusión.

ORGANIZACIÓN - Coordinación

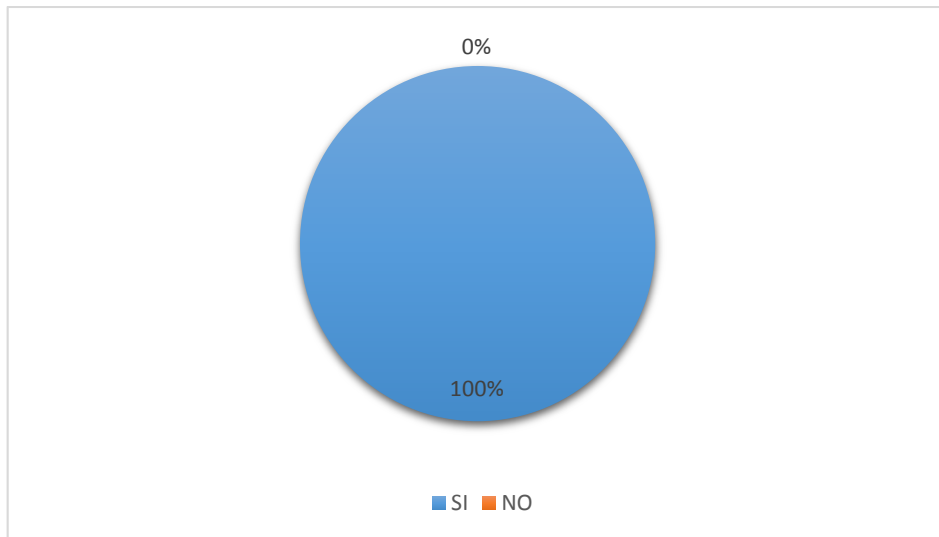


Figura 3 Implementación del Manual de Organización y Funciones

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

El 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, manifestaron que la empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones.

ORGANIZACIÓN – División de funciones

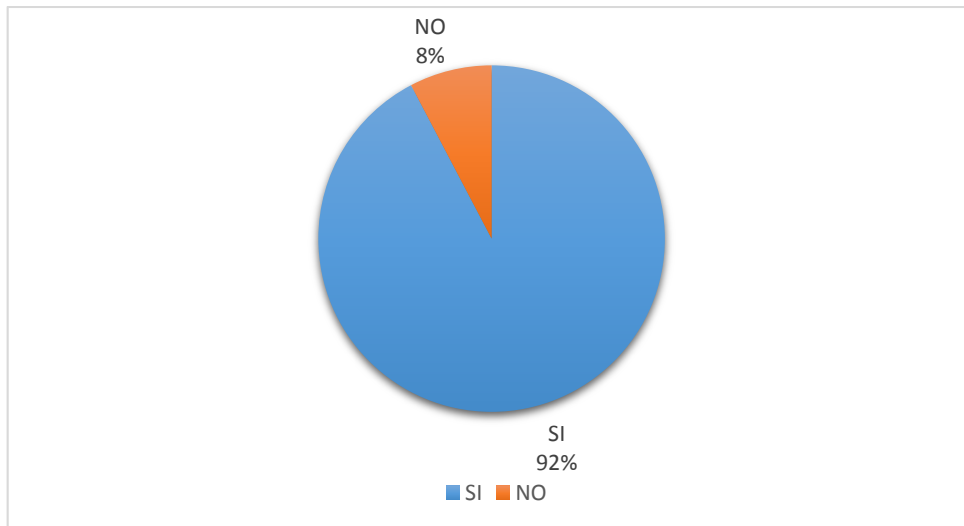


Figura 4 Asignación de funciones y desarrollo de trabajos

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados indicaron que se han distribuido las funciones para el desarrollo de los trabajos coordinados con las áreas de la empresa, mientras que el 8% manifestó que no se realiza lo indicado.

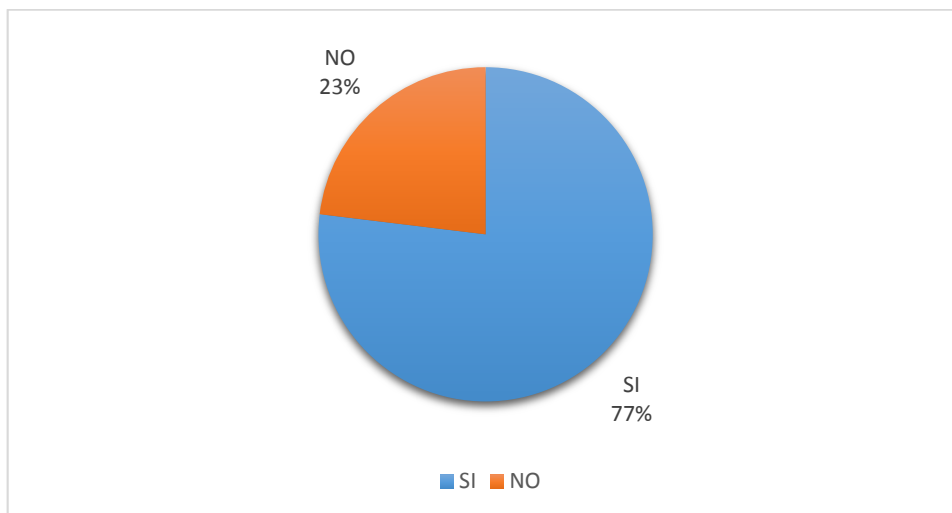


Figura 5 Ejecución de actividades delimitadas

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados sostuvieron que las actividades realizadas en la empresa están debidamente delimitadas, mientras que el 8% menciona lo contrario.

ORGANIZACIÓN – Asignación de responsabilidades

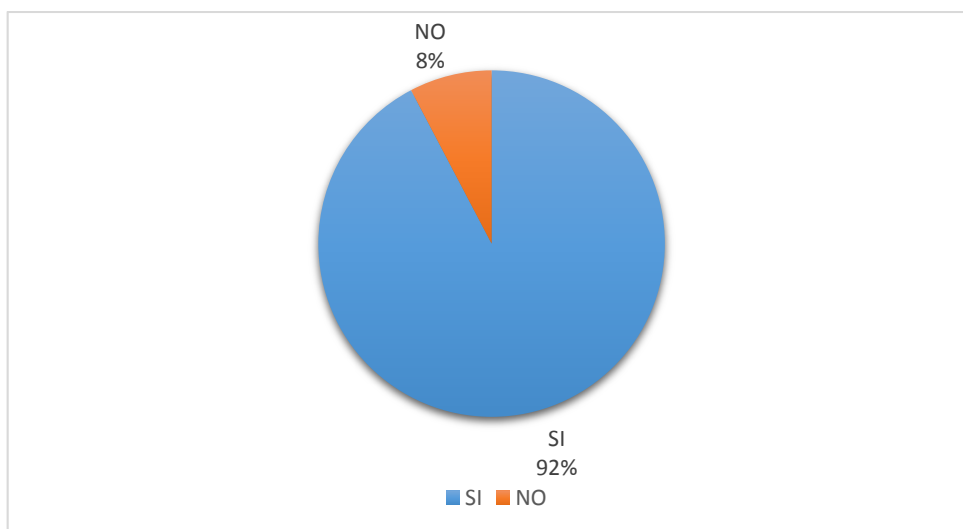


Figura 6 Información de funciones y responsabilidades a los trabajadores

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados expresaron que a ellos se les informa de sus funciones y responsabilidades, mientras que el 8% indicaron que lo mencionado no se realiza.

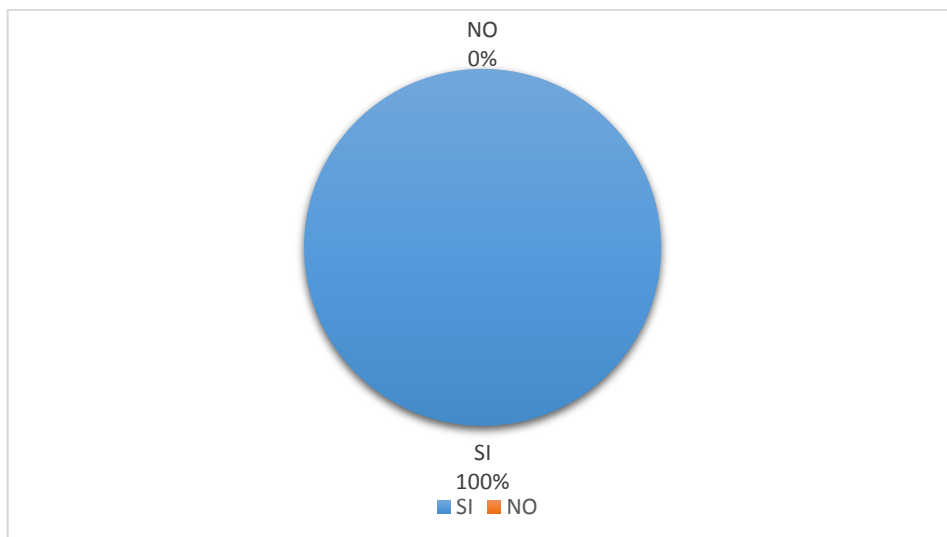


Figura 7 Cumplimiento de funciones conforme a las normas y requerimientos

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

El 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, manifestaron que cada uno de ellos cumple sus funciones conforme a las normas internas y requerimientos del superior.

PROCEDIMIENTOS – Planeación y sistematización

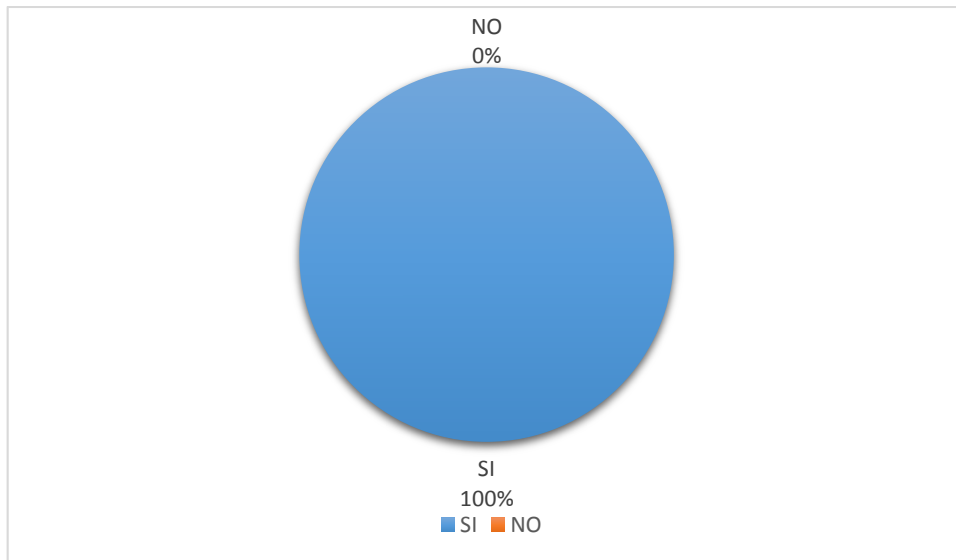


Figura 8 Consideración de los planes en la toma de decisiones

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

El 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, expresaron que la gerencia toma decisiones consideradas en los planes

PROCEDIMIENTOS – Registros y formas

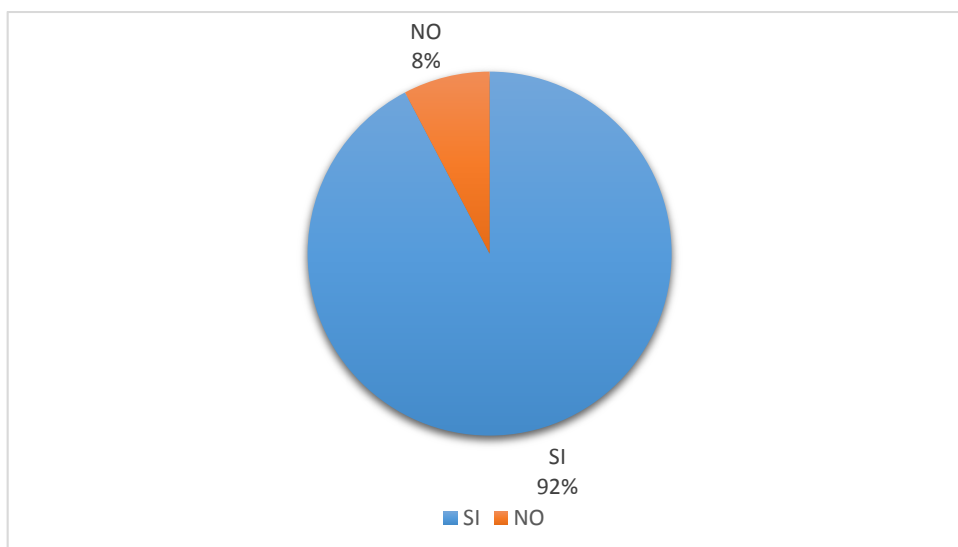


Figura 9 Implementación de registros y formatos para las actividades

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados expresaron que la empresa tiene registros y formatos para sus actividades y tareas, mientras que el 8% indicó lo contrario

PROCEDIMIENTOS - Informes

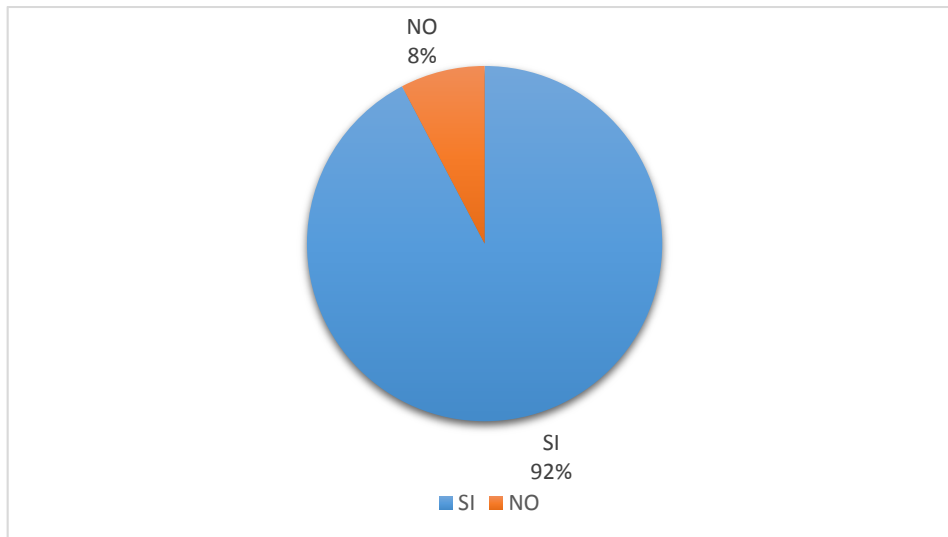


Figura 10 Elaboración de informes periódicos por cada área o gerencia

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados manifestaron que se elaboran informes periódicos por cada sub área o gerencia, mientras que el 8% menciona lo opuesto.

PERSONAL - Entrenamiento



Figura 11 Posesión de experiencia para el puesto de trabajo

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

El 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, expresaron que el personal posee la experiencia necesaria para asumir sus funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo.

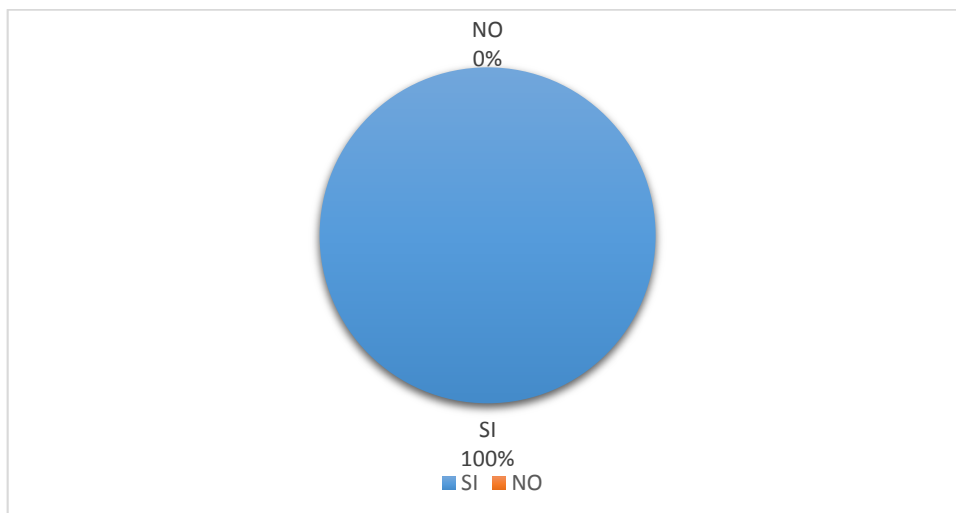


Figura 12 Desempeño del personal con el perfil requerido

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, manifestaron que el personal que desempeña en la empresa cuenta con el perfil requerido.

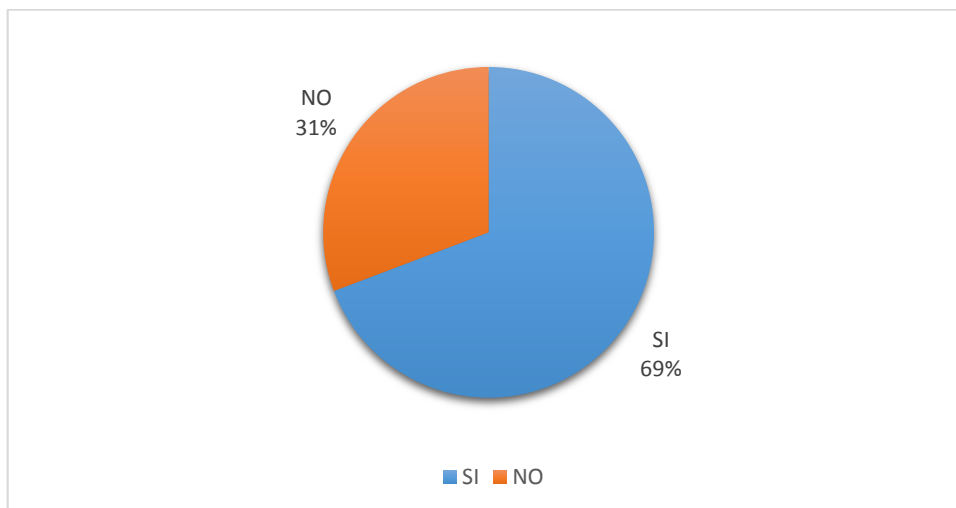


Figura 13 Implementación de un plan de capacitaciones para el personal

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 69% de encuestados expresaron que la empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y así mejorar el desempeño y la productividad, mientras que el 31% menciona lo opuesto.

PERSONAL - Eficiencia

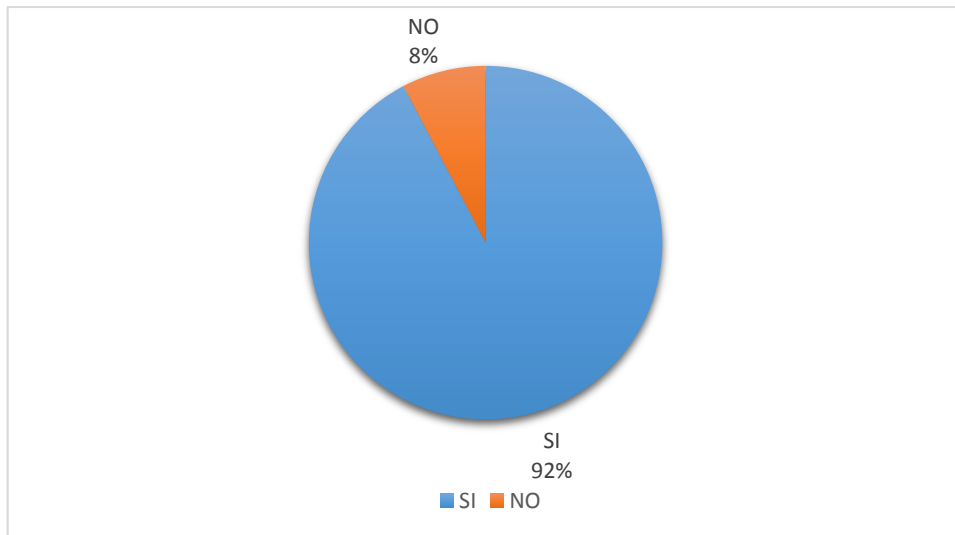


Figura 14 Cumplimiento de los objetivos trazados en las labores del personal

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 92% de encuestados indicaron que el personal cumple con los objetivos trazados en sus labores dentro de la empresa, mientras que el 8% manifestó que no se realiza lo indicado.

PERSONAL - Moralidad

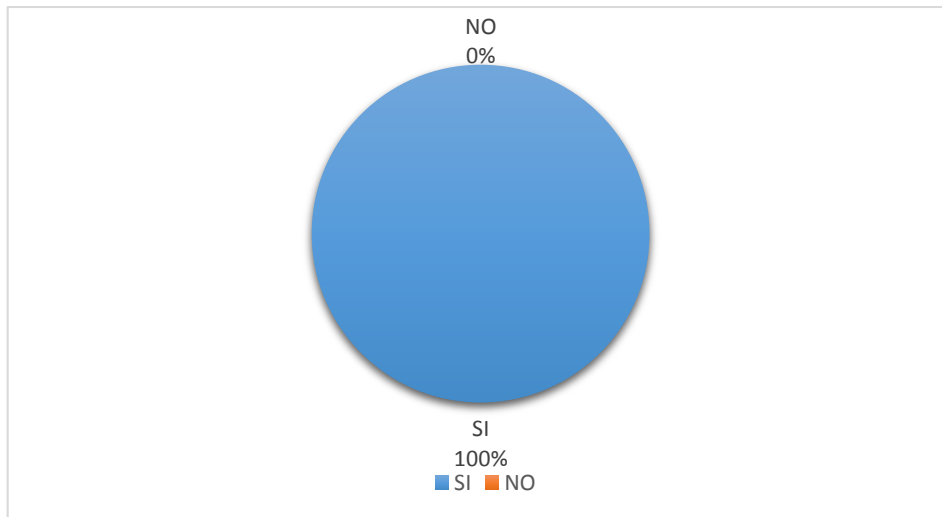


Figura 15 Cumplimiento de los valores institucionales de la empresa

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

El 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, indicaron que el personal cumple con los valores instituciones de la empresa.

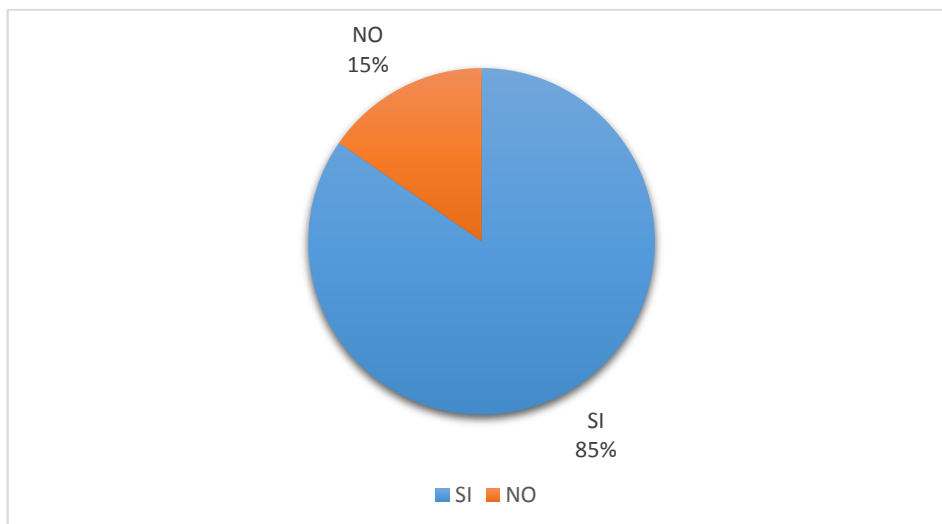


Figura 16 Sanción al personal que incumple los valores institucionales

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 85% de encuestados indicaron que se sanciona al personal que incumple con los valores institucionales, mientras que el 15% manifestó lo contrario.

PERSONAL – Retribución

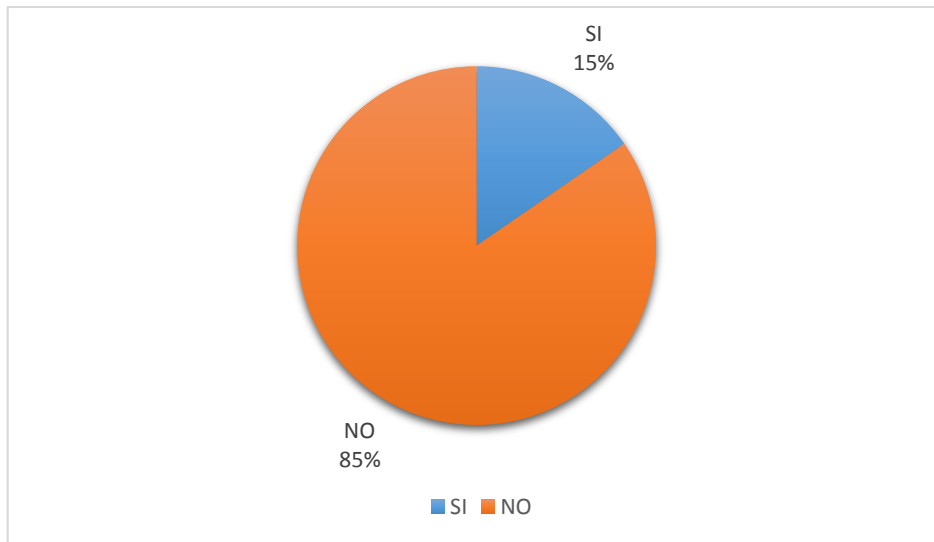


Figura 17 Incentivos al personal por mejor desempeño laboral

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 15% de encuestados manifestaron que se otorgan premios o incentivos al personal que tiene mejor desempeño, mientras que el 85% manifestó lo opuesto.

SUPERVISIÓN - Interna

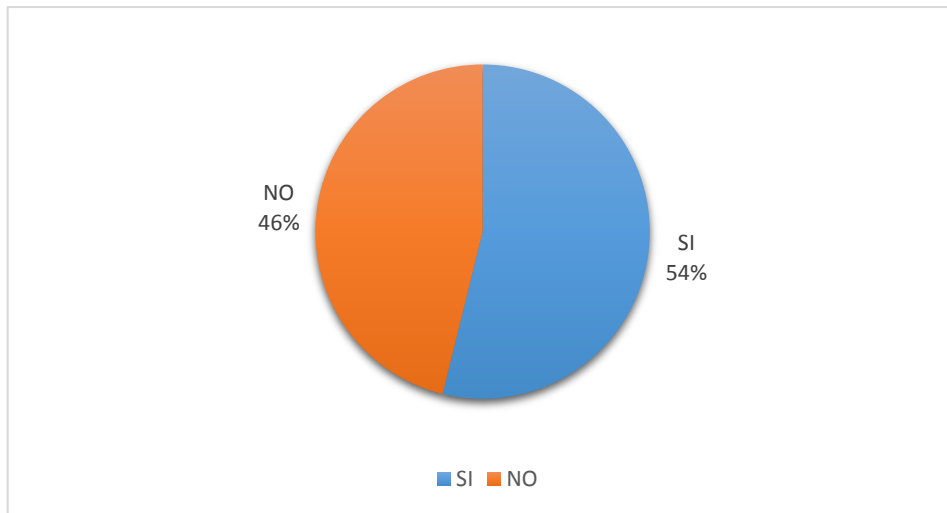


Figura 18 Implementación de supervisión interna

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 54% de encuestados manifestaron que se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades, procesos y tareas, mientras que el 46% indicó lo opuesto.

SUPERVISIÓN – Externa

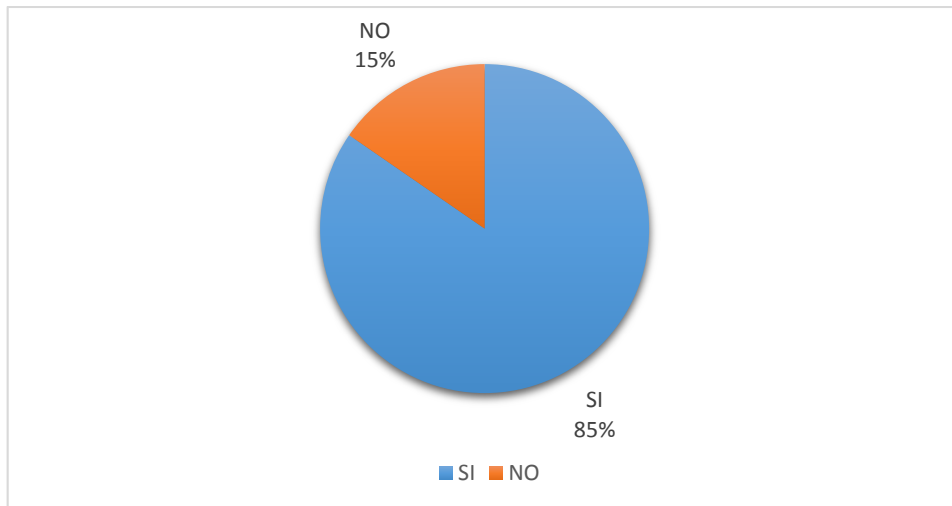


Figura 19 Programación de evaluación externa

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 15% de encuestados indicaron que se programa evaluación externa para determinar el grado de productividad para la toma de decisiones, mientras que el 85% manifestó lo contrario.

SUPERVISIÓN - Autocontrol

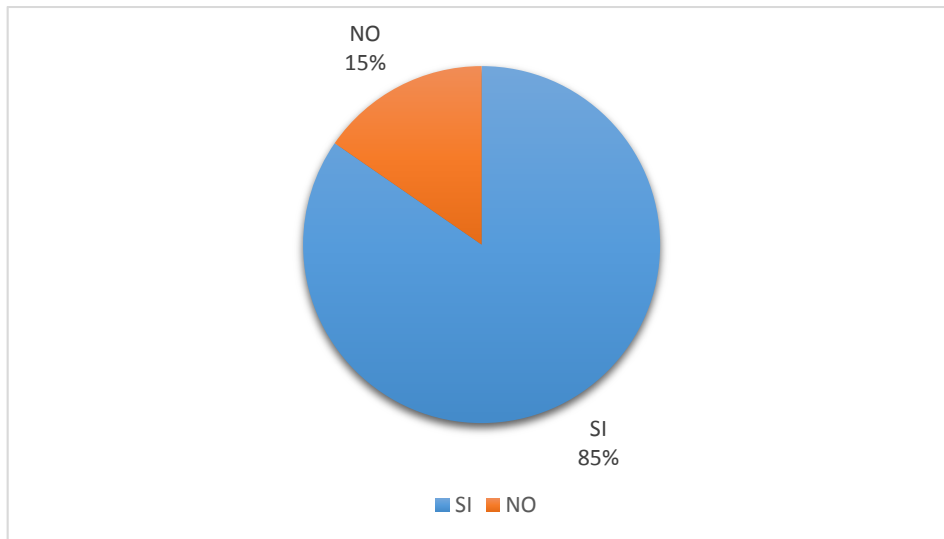


Figura 20 Implementación de mejoras en la empresa

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del 100 % de la muestra equivalente a 13 trabajadores, el 85% de encuestados expresaron que la entidad implementa las mejoras en las actividades que desarrolla, mientras que el 15% manifestó lo opuesto.

Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Cuestionario aplicado a los trabajadores del área contable de la empresa Grupo Ortiz.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionado al control interno, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “El Control Interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017”.

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

Fecha: 20/06/2017

1. ¿La gerencia realiza las actividades conforme a los planes y objetivos establecidos?
SI NO
2. ¿La gerencia difunde la visión, misión y normas internas de la empresa?
SI NO
3. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?
SI NO
4. ¿Se han distribuido las funciones para el desarrollo de los trabajos coordinados con las áreas de la empresa?
SI NO
5. ¿Las actividades realizadas en la empresa están debidamente delimitadas?
SI NO
6. ¿Se informa a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades?
SI NO
7. ¿El personal cumple sus funciones conforme a las normas internas y requerimientos del superior?
SI NO
8. ¿La gerencia toma decisiones consideradas en los planes?
SI NO
9. ¿La empresa tiene registros y formatos para sus actividades y tareas?
SI NO
10. ¿Se elaboran informes periódicos por cada área o gerencia?
SI NO
11. ¿El personal posee la experiencia necesaria para asumir sus funciones y

responsabilidades en su puesto de trabajo?

SI NO

12. ¿El personal que desempeña en la empresa cuenta con en el perfil requerido?

SI NO

13. ¿La empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y así mejorar el desempeño y la productividad?

SI NO

14. ¿El personal cumple con los objetivos trazados en sus labores dentro de la empresa?

SI NO

15. ¿El personal cumple con los valores institucionales de la empresa?

SI NO

16. ¿Se sanciona al personal que incumple los valores institucionales de la empresa?

SI NO

17. ¿Se otorgan premios o incentivos al personal que tiene mejor desempeño?

SI NO

18. ¿Se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades, procesos y tareas?

SI NO

19. ¿Se programa evaluación externa para determinar el grado de productividad para la toma de decisiones?

SI NO

20. ¿La entidad implementa las mejoras en las actividades que desarrolla?

SI NO