



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CUZCO

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

**EL CONTROL INTERNO DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA  
EN MEJORA DE LA GESTION DE LAS MYPE RUBRO  
FERRETERAS LANS E.I.R.L. LIMA-PERU 2015**

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

**AUTOR:**

MANUEL MAGNO JORGE BALABARCA

**ASESOR:**

CP. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO

LIMA - PERÚ

2016

**JURADO Y ASESOR DE TESIS**

**PRESIDENTE:**

---

Mgtr. Eustaquio Agapito Meléndez Pereira

**SECRETARIO:**

---

Dr. Enrique Loo Ayne

**MIEMBRO:**

---

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

**ASESOR:**

---

Mgtr. C.P.C. Gabriel Jorge Reyes Pizarro

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Católica  
Los Ángeles de Chimbote,  
Alma Mater, por haberme acogido  
en Sus Aulas, para realizar  
mis estudios superiores y lograr  
las metas trazadas.

A mis profesores por compartir sus  
conocimientos y sabias enseñanzas para  
culminar mi futura profesión.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser creador de mi existencia,  
que nos brinda la vida, salud, amor,  
sabiduría y todo lo que poseemos y  
somos.

A la memoria de mis Padres con amor,  
admiración y gratitud: Juan y Natividad que  
descansan en paz; por ser guía imperecedero  
y ejemplos permanente de mi vida.

A mi única hija Mariela y su esposo  
Joel por su constante apoyo y aliento en mi  
desarrollo profesional.

## **RESUMEN**

El propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno servirán como herramientas para mejorar la gestión en las MYPE LANS EIRLT., rubro ferretero en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno que tengan injerencia en todas las áreas de las MYPE. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es urgente la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE LANS EIRL inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno para que mejore la gestión de la MYPE.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Gestión, MYPE.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to establish whether the proper implementation of internal control procedures serve as tools to improve management in the Mype LANS EIRLT., Hardware dealer in Lima, considering that the critical point of the losses caused by various factors, refer to the lack of proper supervision of the implementation of internal control that have interference in all areas of MSEs. The main objective of this research lies in the proper implementation of a control system that contemplates the implementation of the COSO system, such as results can summarize that in our case is urgent to implement an adequate system of internal control. The research design was not experimental, correlational approach (qualitative), regarded as applied research type, due to the practical scope, applications supported by standards and technical tools of information gathering. The results and analysis of the research showed that there is inadequate internal control which prevents partially, the fulfillment of the main objectives of any Mype LANS EIRL immersed in this area, the conclusions summarize the need for implementation of adequate internal control system to improve the management of the MSE.

**KEYWORDS:** Internal Control, Management, Mype.

## **CONTENIDO**

JURADO EVALUADOR DE TESIS	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
CONTENIDO	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	<b>5</b>
2.1. Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	5
2.2 Bases Teóricas	15
2.3 Marco conceptual	31
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>44</b>
3.1 Diseño de Investigación	44
3.2 Población y Muestra	44

3.3 Definición y operacionalización de las variables	44
3.4 Técnicas e Instrumentos	45
3.4.1 Técnicas	45
3.4.2 Instrumentos	45
3.5 Plan de Análisis	46
3.6 Matriz de consistencia	48
3.7 Principios éticos	49
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>50</b>
4.1 Resultado	50
Cuadro N° 1: Respecto al objetivo específico N° 1	50
4.2 Análisis de los resultados	73
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>76</b>
<b>VI. APORTES COMPLEMENTARIOS</b>	<b>77</b>
6.1 Referencias Bibliográficas	77

## **I.- INTRODUCCIÓN**

La presente tesis, “EL CONTROL INTERNO DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA EN MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS MYPE rubro FERRETERAS Lans E.I.R.Ltda. LIMA-PERÚ 2015” se determina y propone una solución a los problemas de control por los que atraviesan las MYPE, para mejorar el control interno, teniendo como objetivo determinar la incidencia de dicho control en los resultados económicos y financieros de estas.

En la investigación realizada se determinó conveniente investigar el sistema de control interno, para encontrar riesgos potenciales en las MYPE, ya que si existe un buen sistema de control interno ayudaría a la eficiencia de los recursos económicos de la misma.

También se presentan dos principales teorías, referida a la efectividad del control interno y la referida a la calidad del control interno para mejorar la gestión de las MYPE de las rubro ferretero de la ciudad de Lima, la efectividad del control interno está referida a las acciones de la gerencia para proteger los activos viabilizar los procesos y procedimientos para el cumplimiento de las metas, objetivos y misión de la empresa, el buen gobierno es el resultado obtenido por la empresa luego de lograr economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad.

### **Caracterización del problema**

Se ha determinado que las empresas de servicio en la ciudad de Lima vienen asumiendo altos costos y no aprovechando los beneficios necesarios. También pese

al esfuerzo de sus directivos no se logran las metas y objetivos en la dimensión requerida para un marco competitivo. Esto continúa agravándose al no haber un proceso de mejora continua en los recursos, actividades procesos y procedimientos, lo que termina no facilitando la competitividad de la empresa. Toda esta situación se concreta en falta de buen gobierno empresarial.

Lo anterior tiene su origen en falta de políticas, estrategias, y nociones para hacer de la empresa un ente económico, eficiente, efectivo, con mejora continua, competitividad y buen gobierno empresarial que permita lograr todo lo que se propone, especialmente generando confianza en sus clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, acreedores y otros agentes económicos.

En caso de no cumplir con los procesos de mejora continua, la empresa podría salir del mercado.

Para solucionar esta situación se presenta a la efectividad del control interno, como la herramienta que facilitará la planeación, organización, toma de decisiones, coordinación, control y retroalimentación empresarial.

La efectividad del control facilitará el cuidado de los bienes y derechos; el cumplimiento correcto de las actividades, procesos y procedimientos y la administración óptima de los recursos humanos, materiales y financieros.

La efectividad del control permitirá medir con anticipación todo el acontecer empresarial para desde allí se tomen las decisiones de economía, eficiencia, efectividad, mejora continua, competitividad y desde luego el buen gobierno empresarial.

La efectividad del control permitirá reducir costos, tiempos, movimientos, procesos y procedimientos de tal modo que encamine a la empresa al buen gobierno que permita mejorar todo e imponerse a la competencia.

#### Enunciado del Problema

¿Cómo la implementación de un adecuado sistema de control interno puede influenciar en mejorar la gestión de las MYPE del rubro ferretero?

#### Objetivos de la investigación

##### Objetivo General

-Determinar un modelo de control interno para las MYPE del rubro ferretero que le permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones.

##### Objetivos Específicos

-Determinar la influencia del Ambiente de Control en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa.

- Determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la eficiencia y economía de la empresa de servicios.

#### Justificación del proyecto

La presente investigación se justifica porque en el desarrollo de este tema se ha utilizado la experiencia personal, a fin de establecer la importancia que tiene el Control Interno en la mejora de información sobre la gestión para la toma de

decisiones en beneficio de las MYPE rubro ferreteros de Lima. Este trabajo servirá para la implementación de los Controles Internos para las MYPE del rubro ferretero de la ciudad de Lima y la operatividad de la gestión en negocios similares a la empresa antes indicada, dando como resultado la eficiencia, eficacia, productividad, mejora continua, competitividad y puedan garantizar un producto de alta Calidad. La efectividad del control interno facilita la gestión de las MYPE rubro ferreteros de la ciudad de Lima, mediante la implementación y operativización del sistema de control orientado a la economía, eficiencia, efectividad y competitividad empresarial.

Sin duda que el buen gobierno empresarial se puede lograr desde varios frentes. Este trabajo busca lograrlo mediante la efectividad del control interno.

El control es parte de la gestión y como tal tiene que enmarcarse al logro de las mismas metas y objetivos de la empresa; por tanto, todo el proceso del sistema debe estar orientado a lograr dicha efectividad.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **2.1 Antecedentes.**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

(Mejía Delgado & Padilla Farez, 2010) Tesis: Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, Recepción, Almacenaje, Despacho y Ventas de Mercaderías en Ferretería Espinoza S. A. según el modelo COSO: Tiene por objetivo lograr que sus operaciones se desarrollen con eficiencia y eficacia, originar información financiera suficiente y confiable; lograr el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes de la entidad y la sociedad. Para llevar a cabo estos objetivos, se ha tomado conceptos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. “COSO”, el cual divide el control interno en componentes como son Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información, Comunicación y Supervisión con la finalidad de mantener el prestigio alcanzado y mejorar cada vez más la posición de la empresa en el mercado local y nacional.

(Rojas Díaz, 2010), Tesis: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” señala que al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos, el control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos; todo ente productivo y consumidor para ser eficiente

necesita de instrumentos de control para manejar sus recursos. Si contamos que en toda empresa existen empleados deshonestos, descuidados e ineficientes que hacen que la custodia de activos sea deficiente, pero que con un sistema de control se puede lograr la ejecución del cumplimiento y que genere información confiable del cual se puede fundamentar decisiones financieras y operativas importantes para el beneficio de la empresa.

### **2.1.2 Nacionales**

(Carrasco Mamani, 2012) en su tesis sobre la “Incidencia del funcionamiento del

Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria”, de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, pero a su vez el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito. Teniendo un adecuado Control Interno se podría tener menor cantidad de cuentas de incobrables.

(Magallanes Diego, 2012), en su tesis sobre “La implementación de un sistema de

Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas” de la Universidad del Pacifico, donde se afirma que el Control Interno constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia. La persona encargada de esta función debe asegurarse de que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación del control interno.

(Saavedra Kahn, 2010), en su tesis sobre “El arrendamiento financiero (leasing) en la Gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el distrito de La Victoria” 2010 de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el arrendamiento financiero es una alternativa de financiamiento que tiene muchos años de vigencia en el país. Las medianas y grandes empresas conocen de sus ventajas y lo utilizan cada vez que requieren de financiamiento para la adquisición de activos fijos. Sin embargo, existen muchos factores que “limitan” el acceso a esta línea de financiamiento por parte de la micro y pequeña empresa. Teniendo el panorama de la informalidad que existe en la actualidad y que es muy significativa en el país, ya que estudios especializados indican que superan el 70% en las MYPE. En tal sentido, las consecuencias de esta informalidad es que no tendrán acceso a fuente de financiamientos formales, perjudicando la competencia leal, al vender sin los comprobantes de pagos respectivos e inclusive perjudican a sus trabajadores, al no gozar de sus beneficios laborales que por ley le corresponde.

(Guardia José, 2006) Tesis: Gerenciamiento Corporativo con Benchmarking para la efectividad de la empresa. Presentada por José Manuel Guardia Huamani en la

Universidad Nacional Federico Villarreal para optar el grado de doctor en Administración.

Resalta que no hay efectividad en las empresas por la falta de un buen gobierno corporativo, es decir no se concreta el cumplimiento de las metas, objetivos y la misión, por tanto propone el gerenciamiento corporativo con benchmarking para solucionar dichos incumplimientos, incidiendo especialmente en la prestación de servicios y participación de los grupos de interés de las empresas como, accionistas, directivos, funcionarios, trabajadores, clientes, proveedores, acreedores, etc.

(López Y Zevallos, 2013) Tesis: el proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial, presentada por Gilberto López Flores y José Zevallos Cardich, para optar el grado de maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Resalta el control de las distintas actividades, administrativas, financieras, contables, legales y la relación con las empresas modernas, señalan que el control es un elemento siempre necesario para verificar todo lo que hacen las empresas con sus recursos, actividades, procesos y procedimientos. Este trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del organismo empresarial a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior, todo lo cual repercutirá en un buen gobierno empresarial.

(Hernández Paredes, 2008) Tesis: Buen gobierno empresarial. Presentada en la Universidad San Martín de Porres para optar el grado de maestro en Administración, Hernández Paredes Sharon. Menciona la falta de eficiencia económica, eficiencia, mejora continua, competitividad y efectividad de las empresas, por lo que propone un modelo de control interno que facilite el buen gobierno de las empresas, buscando mejorar la productividad de los trabajadores, la economía y eficiencia de los recursos financieros y materiales, así mismo busca acercar a los grupos de interés para que participen activamente, en el gobierno de las empresas, porque es la mejor forma para lograr metas, objetivos y misión empresarial, en este contexto señala que el control interno es la base para una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y retroalimentación de los sistemas administrativos, operativos, contables, financieros y de otros tipo.

(Barco Celis, 2012), tesis: “La ética y la responsabilidad social empresarial en el Perú”, presentada en la Universidad Federico Villarreal, presentado para optar el grado de Doctor en contabilidad, resalta que las empresas tienen éxito económico y financiero, pero les falta generar impactos necesarios en la comunidad; por tanto propone el buen ejercicio de la ética sea completo. Señala que la responsabilidad social es parte del buen gobierno que deben aplicar las empresas modernas y es lo que ésta generando impactos positivos de parte de la comunidad. La generación de confianza de parte de los clientes, potenciales y clientes y comunidad en general constituye un excelente ingrediente del buen gobierno de las empresas.

(Galarreta Garagundo, 2014), tesis “Gerenciamiento efectivo con benchmarking para

el buen gobierno” presentada en la universidad Federico Villarreal para optar el grado de Doctor en Administración, resalta que no hay efectividad en las empresas porque las mismas no cumplen sus metas, objetivos y la misión; por tanto propone al gerenciamiento efectivo con benchmarking para solucionar dichos incumplimientos, incidiendo especialmente en la prestación de servicios a favor de los clientes. Un gerenciamiento efectivo realizado sobre la base de considerar otras experiencias exitosas resulta ser una herramienta fundamental para el logro de la misión de las empresas. El resultado más relevante en este trabajo es que 97 % de los encuestados acepta que el gerenciamiento efectivo con benchmarking facilita el buen gobierno de las empresas, lo que implica tener economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad frente a otros agentes el sector donde se desarrolla la empresa.

(Paredes Minaya Carlos, 2006) tesis “Control Interno para la eficiencia Institucional” presentada en la universidad Garcilaso de la Vega, para optar el grado de maestro en administración, identifica la problemática en la falta de racionalización de los recursos y falta de aprovechamiento óptimo de los mismos para lograr las metas y objetivos institucionales; por lo que propone el control interno como herramienta que facilitará la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades, procesos y procedimientos. El resultado más importante que reporta el autor es que el 98 % de los encuestados acepta que el control interno facilita la eficiencia empresarial, lo que ayuda a la obtención de un buen gobierno.

(Peerales Urbano, 2013) tesis “El proceso administrativo de control interno en la

gestión municipal” presentada para optar el grado de maestro en administración en la universidad Villarreal, resalta el control de distintas actividades administrativas, financieras, contables, legales y la relación de la entidad con la comunidad, elemento que desde siempre ha sido necesario resaltar y sobre el cual no se ha hecho mucho. Su trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos de las empresas a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior. El 94 % de los encuestados acepta que el proceso administrativo incide en forma efectiva en el buen gobierno de las empresas generando competitividad.

(Rosales Cardozo, 2011), tesis “Control Interno efectivo en gestión Municipal” para optar el grado de maestro en administración en la universidad Garcilaso de la Vega, menciona la falta de eficiencia economía y efectividad de los gobiernos locales en el cumplimiento de su misión institucional por lo que propone un modelo de control que facilite el gerenciamiento corporativo de los gobiernos locales, lo que permitirá finalmente tener los servicios que exige la comunidad. El 88 % de los encuestados acepta que el control interno facilita la gestión municipal efectiva.

(Rodríguez García Alan, 2004), tesis “Control interno eficiente en la gestión Institucional” para optar el grado de maestro en la universidad F. Villarreal, señala que el control interno es eficiente cuando facilita la utilización óptima de los recursos

humanos, materiales y financieros. A continuación señala que el sistema de control interno es un instrumento facilitador para la gestión, por tanto los directivos deben abocarse a tener un buen control interno para asegurar el logro de las metas y objetivos en las instituciones que dirigen. Según el autor el 97 % de los encuestados acepta que el control interno eficiente es facilitador de la gestión. Estamos de acuerdo con el resultado por cuanto el control interno es un elemento que está en la infraestructura institucional y que debe ser evaluado y retroalimentado permanentemente para que facilite la administración de los recursos y actividades y propicie un buen gobierno empresarial.

(Garabundo Salvador, 2010), tesis “El control interno en la gestión institucional” para optar el grado de maestro en contabilidad en la universidad San Martín, concluye que el proceso de control está compuesto de la planeación, ejecución e informe. En la planeación se establece el objetivo, alcance, se diseñan los procedimientos y técnicas, entre otras actividades. En la ejecución se aplican los procedimientos y técnicas de control para obtener evidencia suficiente, competente y relevante. En el informe se expresa la situación del sistema. El 98 % de los encuestados acepta que el proceso de control es un evento facilitador de la buena gestión institucional. Estamos de acuerdo porque el proceso de control permite el desarrollo integral, armónico y lo que es más importante facilitador del buen gobierno de los recursos, actividades, procesos y procedimientos empresariales.

(Medina Piedra, 2011), Tesis “Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoría” para optar el grado de maestro en la universidad San

Martin, señala que es básico y fundamental evaluar el sistema de control interno para realizar una auditoría, porque permite dimensionar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos. El 100 % de los encuestados manifiesta que la evaluación del sistema de control interno es una herramienta efectiva para el desarrollo de la auditoría ya sea financiera, de gestión y exámenes especiales. Estamos de acuerdo porque la evaluación del control interno, facilita la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos que serán aplicados a través de los programas de auditoría para obtener la evidencia suficiente, competente y relevante para compararlo con los criterios de auditoría.

(Vega Sepúlveda Edilberto, 2008), tesis “El sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna” para optar el grado de maestro en administración en la universidad San Martín, concluye que el sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Todas las empresas deben implementar y operar un sistema de control interno eficaz, es decir enmarcado en los objetivos institucionales. El 87 % de los encuestados acepta que el sistema de control interno constituye un baluarte para la empresa moderna. Estamos de acuerdo, por cuanto las solicitudes de compra, órdenes de compra, vales de ingresos, comprobantes de pago, libros contables, declaración de tributos y todo un conjunto de documentos que contienen peticiones, autorizaciones, verificaciones son expresiones de control interno; todo lo cual lleva a cabo la empresa moderna; tanto en la medida que todo esto camine bien, es una señal de eficiencia y efectividad empresarial.

(Flores Gonzales Julián, 2000), tesis “El control como herramienta para la efectividad

en la empresa” presentado en la Universidad del Callao, concluye que para lograr las metas y objetivos empresariales es necesario disponer de un control interno y externo que esté no sólo en el papel si no en la infraestructura de las empresas. El 88 % de los encuestados acepta que el control es una herramienta para la economía de las empresas; un 92% acepta que el control es la herramienta adecuada para la eficiencia de las empresas y el 97% acepta que el control es una herramienta valiosa para la efectividad de las empresas. Estamos de acuerdo con estos resultados, porque son ciertas; porque así de importante es el control; porque sin control no se asegura economía, eficiencia ni efectividad.

## **2.2.- Bases Teóricas.**

### **LEY DE MYPE**

Según (<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>)

### **LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LEY N° 28015**

#### **TÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Objeto de la Ley**

La presente Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

##### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a

las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características de las MYPE**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

- La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta

850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

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

## **CAPÍTULO II**

### **DEL MARCO INSTITUCIONAL PARA LAS MYPE**

#### Órgano rector

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo define las políticas nacionales de promoción de las MYPE y coordina con las entidades del sector público y privado la coherencia y complementariedad de las políticas sectoriales.

#### Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa

Créase el Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa – CODEMYPE como órgano adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El CODEMYPE es presidido por un representante del Presidente de la República y está integrado por: a) Un representante del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. b) Un representante del Ministerio de la Producción. c) Un representante del Ministerio de Economía y Finanzas d) Un representante del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. e) Un representante del Ministerio de Agricultura. f) Un representante del Consejo Nacional de Competitividad. g) Un representante de COFIDE. h) Un representante de los organismos privados de promoción de las MYPE. i) Un representante de los Consumidores. j) Un representante de las Universidades. k) Dos representantes de los Gobiernos Regionales. l) Dos representantes de los Gobiernos Locales. m) Cinco representantes de los Gremios de las MYPE.

El CODEMYPE tendrá una Secretaría Técnica que estará a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Representantes de la Cooperación Técnica Internacional podrán participar como miembros consultivos del CODEMYPE. El CODEMYPE, aprueba su Reglamento de Organización y Funciones, dentro de los alcances de la presente Ley y en un plazo máximo de treinta (30) días siguientes a su instalación. CONCORDANCIAS: R.M. N° 218-2005-TR (Aprueban Directiva que regula elección de representantes de organismos privados de promoción, los consumidores, los gobiernos locales y los gremios de las MYPE, ante el CODEMYPE)

### **CONTROL INTERNO**

Es una herramienta, que ayuda a la empresa a revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes, siendo esta de suma importancia debido a que si se mantiene de manera óptima se obtendrán mejores resultados. Desde el punto de vista administrativo, el control consiste en la comparación de los resultados obtenidos y los ya previstos con el objeto de verificar que las operaciones cubran los planes programas establecidos, analizar las desviaciones detectadas y crear medidas correctivas.

(MANTILLA B, SAMUEL ALBERTO, 2013)

“El control interno es un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes

y regulaciones aplicables”. Por otro lado, la información obtenida de la Contraloría General de la República órgano rector del control a nivel Gubernamental, define al control interno de la siguiente manera: “El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión La primera categoría, se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

En cuanto a la segunda categoría esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, como ganancias realizadas, informadas públicamente. En lo concerniente a la tercera categoría se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Las categorías mencionadas están interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer exigencias separadas de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos. Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

(PEREZ GONZALES, JORGE, S.F.)

“La importancia del Control interno en la actualidad establece como necesidad, integrar a los procesos normales de trabajo de la entidad, acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, llevadas a cabo por las personas que actúan en todos los niveles, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para la consecución de los objetivos. El Manual de Procedimientos es utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca. Los Manuales de Procedimientos constituyen actividades de control diseñadas para detectar fallas e insuficiencias que conspiran contra el cumplimiento de los objetivos previstos en las entidades Como resultado del presente trabajo se obtiene que el manual diseñado es una herramienta del Control Interno, al apoyar lo dispuesto en la Resolución No.60/11 de la Contraloría General de la República”.

“La importancia que ha adquirido el control interno en los últimos años, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asuman de forma efectiva responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Se hace indispensable que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas”.

“La implantación de un sistema de control interno no garantiza el alcance de los objetivos propuestos en su diseño sino se logra concientizar y comprometer al personal en la observancia y cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales que involucra el Control Interno. La experiencia ha demostrado que cuando la administración no está consciente del papel que le corresponde asumir dentro de la estructura de Control Interno de la institución, los objetivos de control no son alcanzados. Por ello, es necesario se desarrolle en el personal una conciencia hacia el control, donde prevalezca la ejemplaridad de los directivos y se alcance a desarrollar el sentido de pertenencia de los miembros de la entidad. El control interno es más efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Al aplicar consecuentemente un buen sistema de control interno en las operaciones de las empresas, conducirá a conocer la situación real

de las mismas, es por eso, la importancia de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión presente y futura”.

“En el año 1992 se publica en los Estados Unidos de Norteamérica, el Informe COSO que define al control interno como: 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 categorías, eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.(Cooper & Lybrand, 1997) ”.

“Dada la necesidad de una definición única de Control Interno, compartida por los controlados y controladores, se traza la tarea nuestro país, fundamentalmente los Ministerios de Finanzas y Precios y el, ya extinto, Ministerio de Auditoría y Control. Mediante la Resolución No. 297/03 del Ministerio de Finanzas y Precios, se establece la definición Control Interno como un proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de sus objetivos. La precitada resolución fue derogada por la Resolución No.117/2011 de este propio Ministerio”.

“El 1 de Agosto del 2009, en sesión de la Asamblea Nacional del Poder Popular, es aprobada la Ley No.107/2009 “De la Contraloría” que define como Sistema de Control: a las acciones establecidas por la legislación especial en esta materia, que se diseñan y ejecutan por la administración, para asegurar la consecución de sus objetivos:

proteger y conservar el patrimonio contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilícito; asegurar confiabilidad y oportunidad en la información que se recibe o se brinda; garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones económicas, mercantiles u otras similares que se realicen, de acuerdo con su objeto social o encargo estatal; cumplir con el ordenamiento jurídico; cumplir con el ordenamiento técnico establecido por los organismos rectores, para el empleo de herramientas, equipos, instrumentos y otros medios de carácter similar, en la realización de los distintos procesos a su cargo.(Asamblea Nacional del Poder Popular, 2009) ”.

“La Ley No.107/2009 de la Contraloría General de la República dispone que los órganos, organismos, organizaciones y entidades sujetos a las acciones de control que por esta ley se establecen estén obligados a mantener sistemas de control interno, conforme a sus características, competencia y atribuciones institucionales.(Asamblea Nacional del Poder Popular, 2009) ”.

“Al concluir la V Comprobación Nacional al Sistema de Control Interno, año 2010, por los resultados que arrojó, se comienzan a generar propuestas e ideas, sobre la necesidad de dictar una nueva normativa jurídica que permitiera reforzar y perfeccionar los sistemas de control interno implantados en el país ante las serias violaciones e incumplimientos detectadas por la comprobación”.

“En el año 2011, el 1 de Marzo, se aprueba por la Contraloría General de la República la Resolución No.60/11 “Normas del Sistema de Control Interno que define en su Artículo No.3:”el control interno es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de

mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.(Contraloría General de la República de Cuba, 2011)”.

“El Sistema de Control Interno está formado por cinco componentes interrelacionados entre sí en el marco de los principios básicos y las características generales, los cinco componentes: Ambiente de control, Gestión y prevención de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo. Estos componentes a su vez están estructurados en diecinueve normas, bien definidas para poder efectuarlos y evaluarlos; cinco normas corresponden al Componente Ambiente de Control, tres a Gestión y Prevención de Riesgos, seis a Actividades de Control, tres a Información y comunicación, y dos a Supervisión y Monitoreo”.

“Los componentes, interrelacionados entre sí, en el marco de los siete principios básicos: Legalidad, Objetividad, Probidad administrativa, División de funciones, Fijación de responsabilidades, Cargo y descargo, Autocontrol y las tres características generales: Integral, Flexible, Razonable, generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.

“El sistema de Control Interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales, es más efectivo cuando los controles se incorporan en la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles incorporados, se fomenta la calidad y la iniciativa

de la delegación de poderes, se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes, internas o externas. Cuando se produce un cambio en el ambiente de control se derivan transformaciones en el resto de los componentes, esto es precisamente lo que le da al Control Interno un carácter de sistema, y su efectividad está en la habilidad que tenga el dirigente para crear en su entidad una cultura de gestión periódica de los riesgos, para que realmente el Sistema de Control Interno forme parte del proceso de gestión”.

“En Cuba se trabaja arduamente en un proceso de transformaciones que favorezcan y perfeccionen el desarrollo económico y social, basado en los lineamientos aprobados por el VI Congreso del Partido, en el mes de abril de 2011, y la Asamblea Nacional del Poder Popular, en la búsqueda de mayor eficiencia, con racionalidad y aprovechamiento óptimo de los recursos, en un ambiente de orden y disciplina”.

“En los Lineamientos de la política económica del partido y la revolución, dentro del Modelo de gestión económica el lineamiento 12 expresa “la elevación de la responsabilidad y facultades hace imprescindible exigir la actuación ética de las entidades y sus jefes, así como fortalecer su sistema de control interno, para lograr los resultados esperados en cuanto al cumplimiento de su plan con eficiencia, orden, disciplina y acatamiento absoluto de la legalidad”. (Partido Comunista de Cuba, 2011)

“La empresa en el momento de implementar el Sistema de Control Interno, debe elaborar un Manual de Procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos

organizacionales. La evaluación del Sistema de Control Interno a través de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión”.

“Debido a la importancia que adquiere el sistema de Control Interno para cualquier entidad, se hace necesario revisar los procedimientos actuales, los cuales sirven de punto de partida y el principal soporte para efectuar los cambios que se requieran para lograr alcanzar y consolidar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos”.

“Para diseñar y llevar a cabo todo el proceso de creación de los procedimientos en una entidad determinada, se hace necesario de acuerdo a los conceptos teóricos planteados y a la experiencia obtenida en el desarrollo de estos trabajos, ordenar el proceso de obtención de la información, garantizando en todo momento, no sólo la obtención de los datos y los controles, sino también una vía capaz de guiarnos consecuentemente a nuestros objetivos”.

“Los cambios ocurridos en la economía cubana actual han incentivado la necesidad de que las entidades se introduzcan en un proceso de perfeccionamiento de sus Sistemas de Control Interno y como respuesta a esos cambios, se han desarrollado métodos que permitan una visión global y estratégica de las organizaciones y de su entorno como punto de partida para el éxito en el control de los diferentes subsistemas contables y temáticas como son las Cuentas por Pagar”.

“Para realizar el diseño de un manual de procedimientos en las entidades se debe efectuar un diagnóstico para identificar la situación de la temática Efectivo en Caja, Efectivo en Banco, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Nóminas, en las condiciones que se

desarrolla acorde con las características propias que presenta y se complementa con los resultados obtenidos en auditorias, controles, comprobaciones, verificaciones”.

“Es común que la entidad posea un manual de procedimientos orientado por el organismo superior por lo que refleja las diferentes actividades referidas a la temática de manera general, es decir, no se particulariza en lo que realmente tiene lugar en la entidad y en sus condiciones propias, no especifica la responsabilidad de las personas que intervienen, en resumen no se tienen los beneficios reales de poseer una herramienta indispensable para toda empresa u organización, al permitirles: cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla”.

“Se plantea como Problema de la investigación: La carencia de un Manual de Procedimientos para las temáticas Efectivo, Cuentas por Cobrar y Pagar, Nómina, que responda a las características de la entidad”.

(RODRIGUEZ VALENCIA, JOAQUIN , 2006)

Las necesidades de control de una empresa, cualquiera que sea su magnitud, aumentan en proporción directa a su crecimiento, por lo que es preciso mejorar los sistemas de planificación y control que se aplican en los procesos operativos de la organización. Para estos fines, el autor integra las dos categorías de control interno que existen: administrativo y contable; el primero integrado por los procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una organización y con sus directrices, políticas e informes administrativos, y el segundo, que consiste en métodos, procedimientos, planes de organización referentes a la protección de los activos, el aseguramiento de las cuentas y la confiabilidad en los informes financieros. En definitiva, un libro muy útil

para profesionales y para estudiantes de administración de empresas por la actualidad de los temas que desarrolla.

También es de señalar que en la medida que la auditoría evoluciona la importancia del control interno cobró el interés sobre su conocimiento tal como se puede observar a continuación:

PERÍODO	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	EXTENSIÓN DE LA VERIFICACIÓN	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO
Antigüedad al año 1850	Divulgar Fraudes	Detallada	No reconocida.
1850 – 1933	Divulgar Fraudes	Detallada pero a veces aplicando algunas pruebas.	No reconocida.
1905 – 1933	Determinar la razonabilidad de la situación financiera presentada y divulgar fraudes y errores	Detallada con algunas pruebas.	Empieza el reconocimiento.
1933 – 1940	Determinar la razonabilidad de la	Pruebas selectivas.	Despierta el interés.

	situación financiera presentada y divulgar fraudes y errores.		
1940 – 1960	Determinar la razonabilidad de la situación financiera y los resultados de las operaciones	Pruebas selectivas.	Bastante énfasis.
1960 – 1970	Determinar la razonabilidad de la situación financiera y los resultados de las operaciones y evaluar la eficiencia económica y efectividad de la gerencia	Pruebas selectivas.	Importancia primordial.

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de

estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

## **MYPE**

He considerado definir a las micro y pequeña empresa, es así que según la antigua Ley MYPE N° 28015 nos dice que la “MYPE es una unidad económica, constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplado en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades económicas como extracción, transformación, producción, comercialización y prestación de servicio”.

(SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y ADUANAS, S.F.)

MYPE es una sigla, abreviación para "Micro Y Pequeña Empresa" que se utiliza en el Perú, aunque cada país tiene una figura para las empresas de menor tamaño (llamadas PYMES y también con otras abreviaciones, sobre todo los países emergentes, por la importancia de este tipo de empresas para el desarrollo económico (generan dependiendo del caso la mayor parte del empleo en aquellos lugares menos desarrollados).

En la actualidad la legislación acerca de las MYPE, está comprendida dentro de la LEY DEL IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, recogida en el Texto Único Ordenado, aprobado mediante el D.S. N° 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 de diciembre de 2013. En ese sentido se han integrado las leyes N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el Decreto Legislativo N° 1086 y las leyes N° 29034, N°29566, N°29903 y la N° 30056.La definición del tamaño de la empresa será solo por el volumen de las ventas.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

(TURCO SEGUIL, WALTER, S.F.)

Las actividades de control son los procedimientos que acuerdan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

Las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Si bien algunos controles se relacionan únicamente con un área, a menudo se sobreponen. Dependiendo de las circunstancias, una actividad particular de control puede ayudar a satisfacer los objetivos de la entidad en más de una de las tres categorías. Así, los controles de operaciones también pueden ayudar a asegurar información financiera confiable, los controles de información financiera pueden servir para efectuar cumplimiento, y así todos los demás.

## **AMBIENTE DE CONTROL**

(LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, S.F.)

Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a Cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto en todo el sistema general de Control Interno. **Principios:**

- Entidad comprometida con integridad y valores.
- Independencia de la supervisión del Control Interno.
- Estructura organizacional apropiada para objetivos.

- Competencia profesional.
- Responsable del Control Interno.

## **AUDITORÍA**

(RIVERA, MELISA, S.F.)

Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantitativa de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

Un concepto más comprensible sería el considerar a la auditoría como un examen sistemático de los estados financieros, contables, administrativos, operativos y de cualquier otra naturaleza, para determinar el cumplimiento de principios económico-financieros, la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, el proceso administrativo y las políticas de dirección, normas y otros requerimientos establecidos por la organización.

Debe aclararse que la Auditoría no es una subdivisión o continuación del campo de la Contabilidad, Por el contrario, la Auditoría es la encargada de la revisión de los estados financieros, de verificar la vigencia del proceso administrativo y del cumplimiento del ordenamiento jurídico y de las políticas de dirección y procedimientos específicos que relacionados entre sí, forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, cuyo propósito es poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

## **CONTROL**

(ANZIL, FEDERICO, 2010)

El control es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones. El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

La función de control se relaciona con la función de planificación, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes. El proceso administrativo, desde el punto de vista tradicional, es un proceso circular que se retroalimenta. Es por esto que en la gestión, el control permite tomar medidas correctivas. El control se ejerce en todos los niveles de las organizaciones; desde los niveles superiores o jerárquicos, hasta los niveles inferiores u operativos.

El control en las organizaciones modernas: en el paradigma de las tecnologías de la información, donde las organizaciones deben ser capaces de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno, han surgido organizaciones que son distintas de las clásicas organizaciones jerárquicas y rígidas.

En las organizaciones con estructuras orgánicas o en aquellas que tienen menos reglas formales, el control se sigue ejerciendo, aunque usualmente se ejerce de un modo menos rígido o formal. Algunas causas de este fenómeno es el impacto negativo que

puede tener un estricto control en el desempeño del personal de este tipo de organizaciones y la imposibilidad de controlar ciertas actividades debido a su naturaleza cambiante o a que su desempeño no se puede medir objetivamente, por ejemplo porque no pueden ser estandarizadas.

Es importante elegir correctamente característica que se va a medir o censar, teniendo en cuenta no solo el costo y la posibilidad de medir la misma, sino también su importancia para los objetivos y la posibilidad de tomar medidas correctivas. Luego de que se haya obtenido una medida de las características o condiciones elegidas, se deben comparar con algún estándar o norma. Usualmente estos estándares o normas fueron fijados previamente en el proceso de planificación. Si existe una diferencia entre el estándar o la norma (rendimiento esperado) y la medición (rendimiento observado), puede ser necesaria la toma de medidas correctivas.

## **CONTROL INTERNO**

(LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, S.F.)

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.

3. Actividades de control gerencial.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión.

## **EFICIENCIA Y EFICACIA**

(GERENCIE, 2015)

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Por ejemplo: se es eficiente cuando en 12 horas de trabajo se hacen 100 unidades de un determinado producto. Ahora, se mejora la eficiencia si esas 100 unidades se hacen en sólo 10 horas. O se aumenta a eficiencia si en 10 horas se hacen 120 unidades. Aquí vemos que se hace un uso eficiente de un recurso (tiempo), y se logra un objetivo (hacer 100 o 120 productos).

Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. Ejemplo: se es eficaz si nos hemos propuesto construir un edificio en un mes y lo logramos. Fuimos eficaces por cuanto alcanzamos la meta, logramos lo que nos propusimos.

## **ESTRATEGIA**

(CARRETO, JULIO, S.F.)

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Estrategia significa literalmente “guía de los ejércitos”.

- ✓ La estrategia es el único camino por el cual la organización genera valor.
  - ✓ Menos del 10% de los planes estratégicos tienen éxito.
  - ✓ En el 70% de los casos, el problema se debe a una mala estrategia o a una mala ejecución.
  - ✓ Las estrategias pueden variar pero no las herramientas para su medición.
  - ✓ ¡Se estima que el equipo gerencial ocupa menos de una hora al mes a la estrategia
- 

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

(PREVENCION DE RIESGOS LABORALES, 2010)

La Directiva Marco define a la evaluación como el proceso de valoración del riesgo que entraña para la salud y seguridad de los trabajadores la posibilidad de que se produzca un determinado peligro en el lugar de trabajo. Según el Reglamento de los Servicios de Prevención<sup>44</sup>, “la evaluación de riesgos es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la

necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”. Finalidad La evaluación inicial de riesgos es el fundamento para la Planificación de la acción Preventiva por parte del empresario, y deberá llevarse a cabo tomando en consideración: – la naturaleza de la actividad, – los puestos de trabajo expuestos a riesgos especiales, – con ocasión de la elección de equipos de trabajo, – de las sustancias o preparados químicos, – del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación de riesgos ha de permitir alcanzar los objetivos siguientes: – identificar los peligros existentes en los lugares de trabajo y evaluar los riesgos asociados a ellos a fin de determinar las medidas a adoptar, – poder efectuar una elección adecuada de los equipos de trabajo, los preparados y sustancias químicas empleados, el acondicionamiento y organización del lugar de trabajo, – comprobar si las medidas existentes son adecuadas, – establecer prioridades en caso de que sea necesario adoptar nuevas medidas a consecuencia de la evaluación, – comprobar que las medidas adoptadas garantizan una mayor protección, – informar a la autoridad laboral y a los representantes legales de la valoración de riesgos.

El Reglamento de los Servicios de Prevención establece que cuando de la evaluación realizada resulte necesaria la adopción de medidas preventivas, deberán haberse identificado con claridad las situaciones en que sea necesario: – eliminar o reducir el riesgo mediante medidas de prevención en origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores, –

controlar periódicamente las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores.

## **INFORMACIÓN CORPORATIVA**

(LIZCANO, JOSE LUIS, 2009)

El papel de la empresa en la sociedad ha conocido en los últimos tiempos una transformación significativa. Las demandas sociales en un mundo globalizado, con organizaciones empresariales con un peso específico muy importante –mayor incluso que algunas economías nacionales, exigen ante todo responsabilidad y transparencia.

La información corporativa tiene como primer objetivo transmitir a terceros los efectos del comportamiento empresarial, es decir, dar cuenta de la situación por la que se atraviesa y de los resultados en cada momento. Hasta muy recientemente, esta información corporativa se circunscribía a la dimensión económica y financiera facilitadas por la contabilidad y la auditoría de cuentas, fundamentalmente. Durante las últimas décadas se ha avanzado mucho en lo que podríamos denominar el mercado de la información financiera de las empresas, por medio de los conocidos procesos de normalización contable internacional y los estándares de revisión independiente de las cuentas.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

(LO QUE NECESITABA, 2011)

Comunicación e información son dos conceptos que suelen confundirse, pero en realidad se diferencian uno de otro y a la vez se **complementan** para formar el circuito de la comunicación. Por eso, en esta oportunidad queremos brindarte nuestro punto de vista sobre estos conceptos, tomando como referencia algunos autores que trataron el tema.

Jorge Aguilera y Natalia Camacho, en su libro Gerencia integral de comunicaciones, definen a la comunicación como un “conjunto organizado de datos que se refieren a un tema o hecho determinado”. Además, los autores le asignan las siguientes características:

- Significado (semántica).
- Importancia (relativa al destinatario).
- Vigencia (relativa al tiempo y al espacio).
- Validez (relativa al emisor).

Por otra parte, no debemos olvidar que es fundamental que la comunicación sea oportuna, completa, veraz, relevante y que debe estar actualizada. Sin embargo, en Gerencia integral de comunicaciones, se define a la información como a la **transmisión de conocimiento**, es decir, aquello que queremos que sepa el destinatario de nuestro mensaje.

En pocas palabras, comunicamos la información que queremos transmitir a los demás, pero debemos tener en cuenta la aclaración de Aguilera y Camacho: “la falta de comunicación genera incertidumbre, mientras que el exceso de información provoca

indiferencia”. Por eso es muy importante que estemos atentos a lo que queremos transmitir pero, sobre todo, que nos mantengamos alerta ante la respuesta de nuestro interlocutor.

No existe la comunicación sin la intervención del receptor, y como se trata de un proceso dinámico, sin lugar a dudas hay un intercambio de información entre ambas partes. Es por eso que debemos tener presentes que la comunicación no es el mensaje en sí mismo, sino lo que el interlocutor comprendió de ese mensaje. Si comenzamos a tener en cuenta estos aspectos e incorporamos cada uno de ellos a la hora de comunicar la información a los demás, vamos a lograr un mayor entendimiento y mejorar progresivamente nuestro propio circuito de la comunicación.

#### **MANIFESTACIONES ESCRITAS:**

(NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA , 2013)

El auditor solicitará a la dirección que proporcione manifestaciones escritas de que ha cumplido su responsabilidad de la Preparación de los estados financieros de conformidad con el marco de información financiera aplicable, así como, cuando proceda, de su presentación fiel, según lo expresado en los términos del encargo de auditoría.

Las responsabilidades de la dirección se describirán en las manifestaciones escritas requeridas en los apartados 10 y 11 en la forma en que dichas responsabilidades se describen en los términos del encargo de auditoría.

## **MUESTREO ESTADÍSTICO**

(NIIAS, 2013)

Trata de obviar las dificultades que presentan los anteriores ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral para un tamaño dado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el municipio de residencia, el sexo, el estado civil, etc.).

## **OBJETIVOS**

(OROZCO, DAVID, S.F.)

Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste. En otras palabras, ser capaz de describir los resultados específicos que, si se consiguen, le hará asumir que el objetivo también se ha conseguido. Por ejemplo, si una persona quiere una casa propia en un futuro, primero se establece como metas, estudiar o formarse como profesional, trabajar, conseguir el dinero y la hipoteca, entre otros.

El objetivo también actúa como adjetivo: se considera como todo aquello relativo al objeto en sí, y no depende de la apreciación ni modo de pensar de uno. En el ejemplo, el equipo de beisbol ha jugado bien, se está demostrando la objetividad del juego y no su

apreciación, que es este caso sería, para mí el equipo jugó bien por el entrenador; aquí se estaría siendo subjetivo y no objetivo. Del mismo modo, se entiende como objetivo, a la persona que no se deja influir por sentimientos o intereses personales en sus juicios o en su comportamiento; manteniéndose imparcial, neutro y justo.

Por otro lado en el campo visual, el objetivo es un lente simple o conjunto de lentes que facilitan el enfoque correcto de los objetos. Este se encuentra en cámaras fotográficas, microscopios u otro elemento de visión o captación de imágenes. Al objetivo se le conoce, en términos genéricos, como gran angular, normal y teleobjetivo, los tres términos se refieren a la distancia focal del objetivo, la cual se suele medir en milímetro

**I**

### **III. METODOLOGÍA**

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

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

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPES rubro ferreteros. En este diseño se observan la información que nos brinda el control interno para una mejora en la gestión de las MYPE, para luego tomar las mejores decisiones en beneficio de las MYPE.

El nivel de esta investigación es descriptivo, explicativo y correlacionar; porque se describe información respecto a la implementación de un adecuado sistema de control; también explica como el control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPE rubro ferreteros contribuye para la optimización de la gestión y su importancia en las MYPE. Asimismo la información que se obtenga en el trabajo, puede correlacionarse de la MYPE u otras MYPE del sector.

#### **3.2. Población y Muestra**

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

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

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos

#### 3.4.1. Técnicas

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.**- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con información de la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPES rubro ferreteros.
- 2) **Indagación.**- Esta técnica facilitó los datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad relacionadas con información de la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPES rubro ferreteros.
- 3) **Conciliación de datos.**- Los datos de algunos autores fueron conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta en tanto estén relacionadas con información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPES rubro ferreteros.
- 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.**- La información cuantitativa ha sido ordenada en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación relacionada la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPE rubro ferreteros.

- 5) **Comprensión de gráficos.**- Se utilizó los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relacionados con información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPE rubro ferreteros.

### **3.42. Instrumentos**

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

- 1) **Fichas bibliográficas.**- Se han utilizado para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y artículos de internet y de todas las fuentes de información relacionadas con la información relacionada con la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPE rubro ferreteros.
- 2) **Guías de análisis documental.**- Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información relacionada con la información con la implementación de un adecuado sistema de control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las MYPE rubro ferreteros.

### **3.5. Plan de Análisis**

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

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

**Título: EL CONTROL INTERNO DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA EN MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS MYPE rubro FERRETERAS Lans**  
 E.I.R.Ltda. LIMA-PERÚ 2015

<p><b>Enunciado del Problema.</b></p> <p>¿Cómo la implementación de un adecuado sistema de control interno puede influenciar en mejorar la gestión de las MYPE del rubro ferretero?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>-Determinar un modelo de control Interno para las MYPE del rubro ferretero que le permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>-Determinar la influencia del Ambiente de Control en él, establecimiento de objetivos y metas de la empresa.</p> <p>- Determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la eficiencia y economía de la empresa de servicios.</p>	<p><b>X: CONTROL INTERNO</b></p> <p><b>Y: GESTIÓN</b></p> <p><b>Z: EMPRESA</b></p>	<p>GERENTE</p> <p>ADMINISTRAR</p> <p>INVENTARIOS</p> <p>ALMACEN</p> <p>TESORERIA</p> <p>CONTABILIDAD</p> <p>RECURSOS</p> <p>HUMANOS</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será cualitativo-descriptivo</p> <p><b>Nivel de la Investigación</b></p> <p>El nivel de esta investigación es descriptivo, explicativo y correlacionar; porque se describe información respecto a la implementación de un adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en la MYPE Gutiérrez rubro plástico; también explica como el control interno contribuye en la mejora del área de almacén de las MYPE para la optimización de la gestión y su importancia en las MYPE. Asimismo la información que se obtenga en el trabajo, puede correlacionarse de la MYPE u otras MYPE del sector.</p> <p><b>El Universo y Muestra</b></p> <p>De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.</p>
---	---	--	---	--

### **3.7. Principios Éticos**

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

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

##### 4.1.- Presentación de Resultados.

###### Objetivo específico N° 1:

a) Proporcionar a la MYPE, Lans EIRL una herramienta que permita un mejor manejo, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados y todos los planes y políticas de la organización.

Revisando la literatura pertinente, no se ha encontrado antecedentes nacionales e internacionales que demuestren la influencia del Control Interno en la gestión de las MYPES, y de su importancia dentro de la estructura de las MYPES, se ha encontrado información de autores que describen por separados las variables de estudio.

###### Cuadro N° 01: Respecto al Objetivo específico N° 1

(Mejía Delgado & Padilla Farez, 2010)	Tesis: Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, Recepción, Almacenaje, Despacho y Ventas de Mercaderías en Ferretería Espinoza S. A. según el modelo coso: Tiene por objetivo lograr que sus operaciones se desarrollen con eficiencia y eficacia, originar información financiera suficiente y confiable; lograr el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes de la entidad y la sociedad. Para llevar a cabo estos objetivos, se ha tomado conceptos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. “COSO”, el cual divide el control interno en componentes
---------------------------------------	--

	<p>como son Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información, Comunicación y Supervisión con la finalidad de mantener el prestigio alcanzado y mejorar cada vez más la posición de la empresa en el mercado local y nacional.</p>
<p>(Rojas Díaz, 2010)</p>	<p>Tesis: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” señala que al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos, el control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos; todo ente productivo y consumidor para ser eficiente necesita de instrumentos de control para manejar sus recursos. Si contamos que en toda empresa existen empleados deshonestos, descuidados e ineficientes que hacen que la custodia de activos sea deficiente, pero que con un sistema de control se puede lograr la ejecución del cumplimiento y que genere información confiable del cual se puede fundamentar decisiones financieras y operativas importantes para el beneficio de la empresa.</p>

<p>(Carrasco Mamani, 2012)</p>	<p>tesis sobre la “Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria”, de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante es el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, pero a su vez el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito. Teniendo un adecuado Control Interno se podría tener menor cantidad de cuentas de incobrables.</p>
	<p>Tesis sobre “El arrendamiento financiero (leasing) en la Gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el distrito de La Victoria” 2010 de la</p>

<p>(Saavedra Kahn, 2010)</p>	<p>Universidad de San Martín de Porres, señala que el arrendamiento financiero es una alternativa de financiamiento que tiene muchos años de vigencia en el país. Las medianas y grandes empresas conocen de sus ventajas y lo utilizan cada vez que requieren de financiamiento para la adquisición de activos fijos. Sin embargo, existen muchos factores que “limitan” el acceso a esta línea de financiamiento por parte de la micro y pequeña empresa. Teniendo el panorama de la informalidad que existe en la actualidad y que es muy significativa en el país, ya que estudios especializados indican que superan el 70% en las MYPES. En tal sentido, las consecuencias de esta informalidad es que no tendrán acceso a fuente de financiamientos formales, perjudicando la competencia leal, al vender sin los comprobantes de pagos respectivos e inclusive perjudican a sus trabajadores, al no gozar de sus beneficios laborales que por ley le corresponde.</p>
	<p>Tesis: el proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial, presentada por Gilberto López Flores y José Zevallos Cardich, para optar el grado de maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villareal.</p>

<p>(López Y Zevallos, 2013)</p>	<p>Resalta el control de las distintas actividades, administrativas, financieras, contables, legales y la relación con las empresas modernas, señalan que el control es un elemento siempre necesario para verificar todo lo que hacen las empresas con sus recursos, actividades, procesos y procedimientos. Este trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del organismo empresarial a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior, todo lo cual repercutirá en un buen gobierno empresarial.</p>
---------------------------------	---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales e internacionales.

## Objetivo específico N° 2:

Describir la incidencia del Control Interno en la gestión de la MYPE, LANS EIRL rubro ferretero Lima.

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	NO
<b>Ambiente de Control</b>		
¿Cuenta la MYPE LANS EIRL con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
¿Cuenta LANS EIRL con un plan estratégico?		X
¿Cuenta LANS EIRL con un plan operativo?		X
¿Cuenta LANS EIRL con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		X
¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio		X
¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?	X	
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X
¿La MYPE LANS EIRL cuenta con el plan anual de capacitación?		X

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	NO
<b>Evaluación de Riesgos</b>		
¿Tiene la MYPE LANS EIRL definidos sus objetivos?	X	
¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		X
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la MYPE?		X
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
<b>Actividades de Control</b>		
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X

¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
<b>Información y Comunicación</b>		
¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		X
¿Apoya la gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X

¿Hay receptividad por parte de la gerencia en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		X
<b>Supervisión y Seguimiento</b>		
¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?		X
¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos, como medio para fortalecer los controles internos?		X
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		X

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales e internacionales.

**Objetivo específico N° 3:**

-La empresa LANS EIRL rubro ferretero.

**Anexo No 03 ENCUESTA**

**INSTRUCCIONES**

La presente técnica tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación “El Control Interno de Calidad como herramienta en mejora de la Gestión de las MYPE rubro ferretero LANS EIRL. Lima-Perú 2015”. En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Está técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

Nombre (opcional):.....

**Área en la que trabaja:**

Contabilidad ( ) Finanzas ( ) Tesorería ( ) Caja ( )

Pagaduría ( ) Otros ( )

**Tiempo de antigüedad en la empresa:**

0 - 5 años (x) 6 - 10 años ( )

11 - 15 años ( ) Más de 16 años ( )

**Cargo que desempeñas actualmente:**

Asistente ( ) Auxiliar ( ) Coordinador ( )

Jefe de área ( ) Subgerente/Gerente ( )

1. ¿En su opinión la MYPE aplica algún tipo de control (interno o externo) que sirva como herramienta en la gestión?

a) Si

b) No

c) No sabe, no opina

2. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la MYPE Lans EIRL., actualmente?

a) Son incompletos y desactualizados

b) Son completos

c) Son los más apropiados

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

a) Estudios superiores universitarios

b) Estudios en Institutos

c) Secundaria Completa

d) Secundaria incompleta

e) Primaria

4. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos trazados en la MYPE?

a) Si

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

5. ¿Está usted de acuerdo que la MYPE Lans EIRL., implemente un sistema de control interno?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

6. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propicia una mejora en la gestión de la MYPE, entendiéndose por gestión al acto de dirigir, administrar?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

7. ¿Con qué indicadores de control deben enmarcarse las acciones al interior de la empresa?

a) Eficiencia ( )

b) Economía y Eficiencia ( )

c) Eficacia y Economía

d) Economía, Eficiencia y Eficacia

e) Otra (Especificar)

8. ¿Está usted de acuerdo con las recomendaciones a las que se lleguen con la aplicación de un sistema de control interno, así como, sobre el seguimiento y oportuna implementación de las medidas correctivas?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) No sabe, no opina

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Con la experiencia que usted tiene formule recomendaciones que estén orientadas a mejorar la gestión de la empresa con el apoyo del control interno?

La gestión empresarial es la dirección de la MYPE, el control interno se convierte en una herramienta necesaria para hacer una buena gestión, es recomendable que todas las Mypes cuenten con un sistema de control interno eficiente y eficaz.

### Resultados de la encuesta:

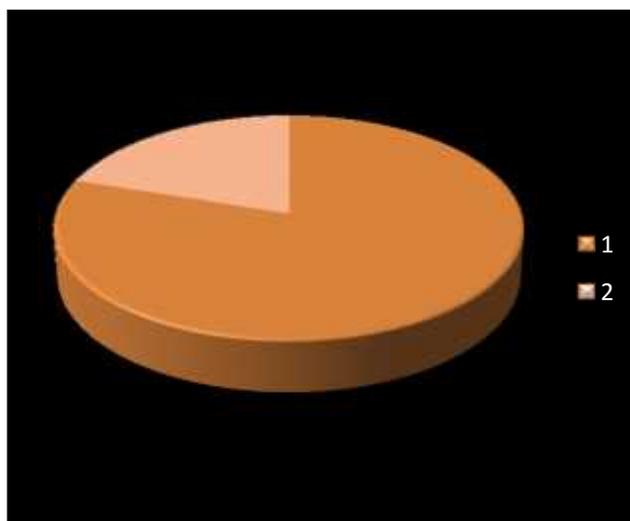
La técnica de la encuesta fue aplicada a 11 personas de las MYPE, en su mayoría eran propietarios del negocio, que son pequeñas empresas del rubro carpintería TRICAL EIRL. Del distrito de BREÑA 2015.

### Tiempo de antigüedad en la MYPE:

0 - 5 años ( ) 6 - 10 años ( )

11 - 15 años ( ) Más de 16 años ( )

Años	Frecuencia	Porcentaje
11-15 años	8	72.72%
6-10 años	2	18.18%
0-5 años	1	9.10%
	11	100.00%

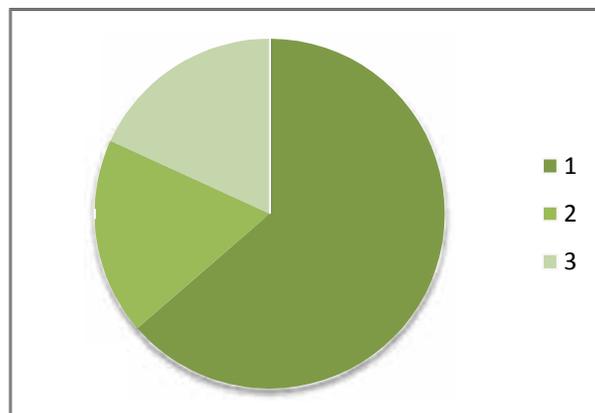


**Cargo que desempeñas actualmente:**

Asistente ( ) Auxiliar ( ) Coordinador ( )

Jefe de área ( ) Propietario ( )

	Frecuencia	Porcentaje
Propietario	7	63.64%
Trabajador	2	18.18%
Otros	2	18.18%
total	11	100.00%



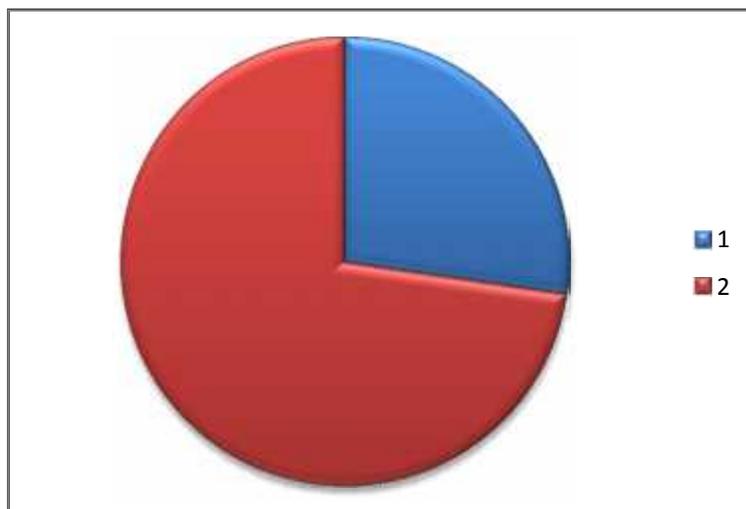
1. ¿En su opinión la MYPE aplica algún tipo de control (interno o externo) que sirva como herramienta en la gestión?

a) Sí

b) No

c) No sabe, no opina

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	3	27.28%
NO	8	72.72%
Total	11	100.00%



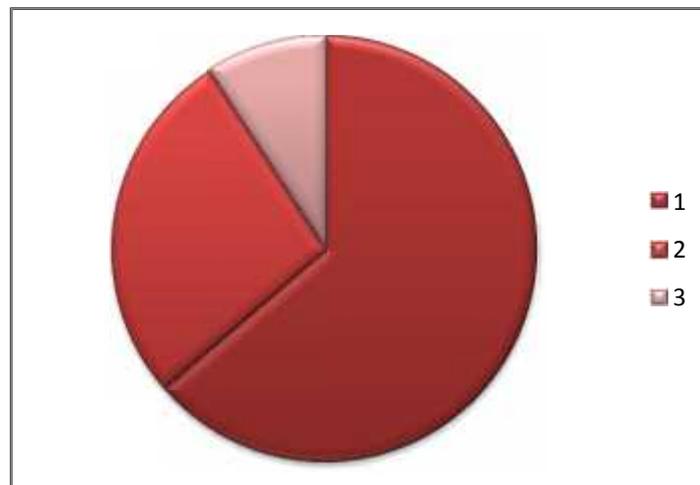
2. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la MYPE Lans EIRL., actualmente?

a) Son incompletos y desactualizados ( )

b) Son completos ( )

c) Son los más apropiados ( )

	Frecuencia	Porcentaje
a	7	63.63%
b	3	27.28%
c	1	9.09%
total	11	100.00%



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

a) Estudios superiores universitarios ( )

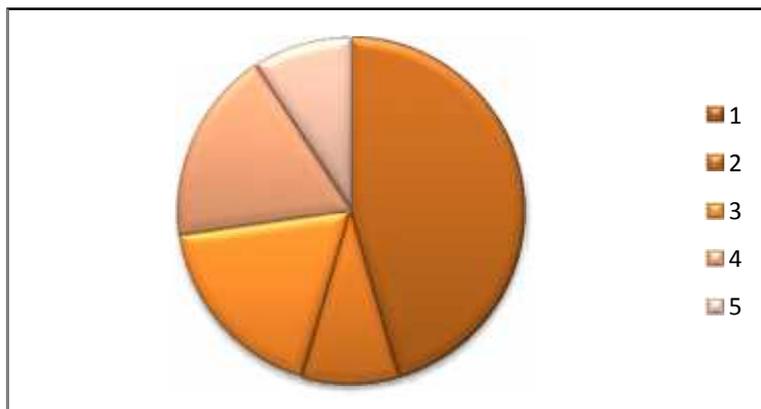
b) Estudios en Institutos ( )

c) Secundaria Completa ( )

d) Secundaria incompleta ( )

e) Primaria ( )

	Frecuencia	Porcentaje
Estudios Universitarios	5	45.46%
Estudios técnicos	1	9.09%
Secundaria completa	2	18.18%
Secundaria incompleta	2	18.18%
Primaria	1	9.09%
total	11	100.00%



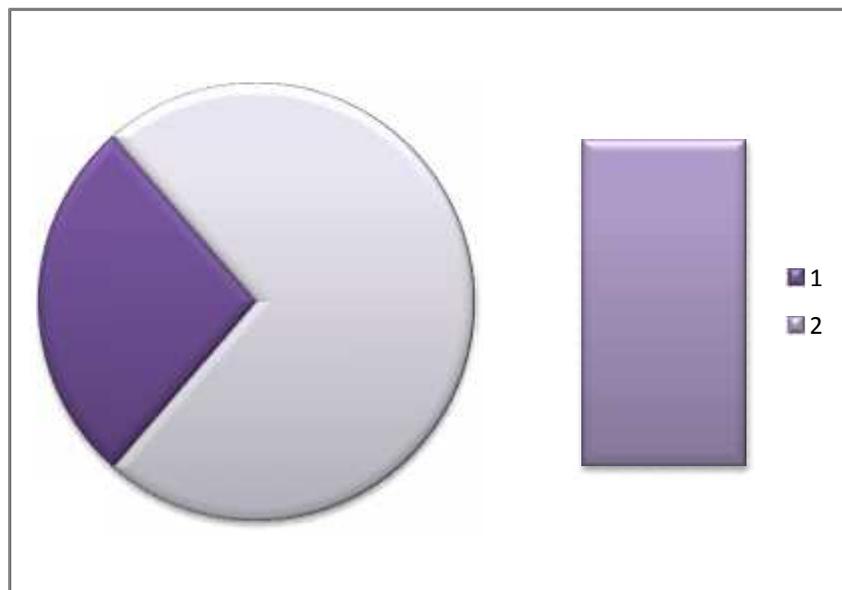
4. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos trazados en la MYPE?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	27.28%
NO	8	72.72%
Total	11	100.00%



5. ¿Está usted de acuerdo que la MYPE Lans EIRL., implemente un sistema de control interno?

a) Totalmente de acuerdo ( )

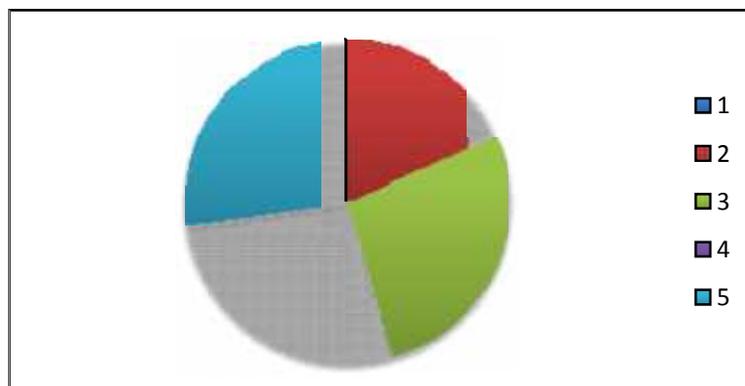
b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

	Frecuencia	Porcentaje
a	0	0.00%
b	2	18.16%
c	3	27.28%
d	3	27.28%
e	3	27.28%
total	11	100.00%



6. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propicia una mejora en la gestión de la MYPE, entendiéndose por gestión al acto de dirigir, administrar?

a) Totalmente de acuerdo ( )

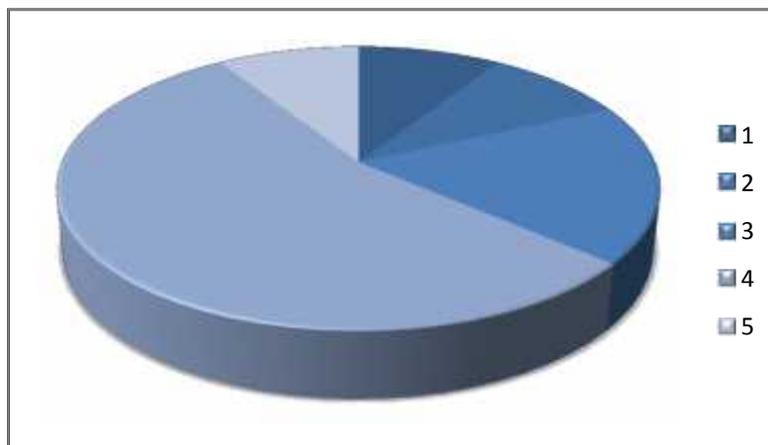
b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

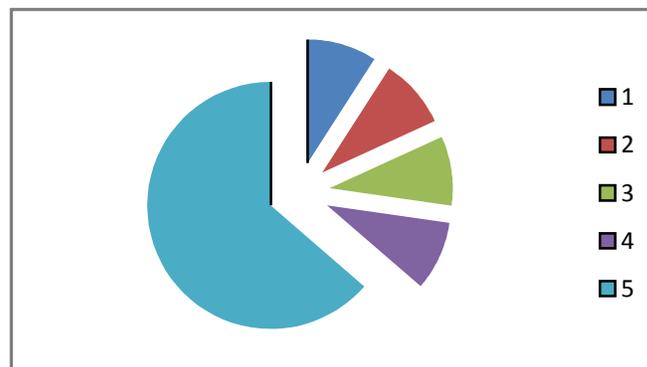
	Frecuencia	Porcentaje
a	1	9.09%
b	1	9.09%
c	2	18.19%
d	6	54.54%
e	1	9.09%
total	11	100.00%



7. ¿Con qué indicadores de control deben enmarcarse las acciones al interior de la empresa?

- a) Eficiencia ( )
- b) Economía y Eficiencia ( )
- c) Eficacia y Economía ( )
- d) Economía, Eficiencia y Eficacia ( )
- e) Desconoce del tema ( )

	Frecuencia	Porcentaje
a	1	9.09%
b	1	9.09%
c	1	9.09%
d	1	9.09%
e	7	63.64%
total	11	100.00%



8. ¿Está usted de acuerdo con las recomendaciones a las que se lleguen con la aplicación de un sistema de control interno, así como, sobre el seguimiento y oportuna implementación de las medidas correctivas?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

	Frecuencia	Porcentaje
a	0	0%
b	1	9.09%
c	8	72.73%
d	2	18.18%
e	0	0%
total	11	100.00%



9. ¿Con la experiencia que usted tiene formule recomendaciones que estén orientadas a mejorar la gestión de la empresa con el apoyo del control interno?

La gestión empresarial es la dirección de la MYPE, el control interno se convierte en una herramienta necesaria para hacer una buena gestión, es recomendable que todas las MYPE cuenten con un sistema de control interno eficiente y eficaz.

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

##### **Objetivo específico N° 1:**

Mejía & Padilla (2010), Rojas Díaz (2010), Carrasco Mamani (2012), Saavedra Kahn (2009), López & Zevallos (2011) afirman que el sistema de Control Interno es de vital importancia en las MYPE y la implementación de un adecuado sistema de control en todas las áreas de la MYPE contribuirá en optimizar la gestión, para de esta manera alcanzar los objetivos trazados por la MYPE.

##### **Objetivo específico N° 2:**

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

De las 8 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, el 12.5 % dieron como respuesta SI y un 87.5% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, pues según la teoría, la CGR (2006) califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control Interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema.

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

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20% como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta contraria, esta situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la Evaluación de Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

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

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior. Esto es lógico, porque si no se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; sin embargo la teoría del informe COSO establece que las Actividades de Control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella; posición semejante a la que establece.

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

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del área de Contabilidad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta NO, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad.

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

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del área de contabilidad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

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

De los resultados podemos vislumbrar que las MYPE y en caso de LANS EIRL, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también en capacitar al personal para la implementación.

## V. CONCLUSIONES

Según el objetivo específico 01:

Se logró describir la incidencia del control interno en mejorar la gestión de las MYPE, según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio según el anexo N° 01.

Según el objetivo específico 02:

Se logró determinar el modo cómo el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar el buen gobierno de las MYPE. Según las encuestas realizadas a la MYPE rubro ferretera la empresa LANS EIRL según anexo N° 02.

Según el objetivo específico 03:

Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio, según el anexo N° 3.

## VI APORTES COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

- Barco Celis, O. V. (2012). *Tesis: La ética y la responsabilidad social empresarial en el Perú*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Carrasco Mamani, B. L. (2012). *Tesis: Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la política Crediticia y de cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Galarreta Garagundo, F. (2014). *Tesis: gerenciamiento efectivo como benchmarking*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Garabundo Salvador, K. (2010). *Tesis: El control interno en la gestión institucional*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- López Y Zevallos. (2013). *Tesis: El proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Magallanes Diego, P. J. (2012). *Tesis: La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de maquinaria Hidroeléctricas*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Medina Piedra, R. (2011). *Tesis: Evolución del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoría*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Mejía Delgado & Padilla Farez. (2010). *Tesis: Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, recepción, Almacenaje, Despacho y ventas de mercaderías en Ferretería Espinoza S.A*. Lima.
- Perales Urbano, J. (2013). *Tesis: El proceso administrativo de control interno en la gestión municipal*. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Rojas Díaz, J. (2010). *Tesis: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*. Lima.
- Rosales Cardozo, D. (2011). *Tesis: Control Interno efectivo en gestión Municipal*. Lima: Universidad Garcilaso de la Vega.
- Saavedra Kahn, C. (2010). *Tesis: El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (Mypes)*. Lima: Universidad San Martín de Porres.