



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR**

COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA

“NEGOCIACIONES ANGELES S.A.C.”-CHIMBOTE, 2016.

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

AUTOR:

BACH. ANTHONY VLADIMIR ACUÑA ESPINOZA

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR

COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA

“NEGOCIACIONES ANGELES S.A.C.”-CHIMBOTE, 2016.

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

AUTOR:

BACH. ANTHONY VLADIMIR ACUÑA ESPINOZA

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
PRESIDENTE

MGTR. MARIO WILMAR SOTO MEDINA
MIEMBRO

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y darme las fuerzas suficientes para poder enfrentar todos los obstáculos que se me presentan en la vida.

A mis padres y hermanos, por ser parte fundamental en vida y por su apoyo incondicional que me brindan día a día.

Mi mayor agradecimiento en especial es para mí Docente Tutor Investigador Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco por su colaboración en el desarrollo de la tesis.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño dedico este trabajo a mis padres y hermanos que fueron mi motivación, para seguir adelante y poder culminar con mi carrera, por brindarme sabias palabras en los momentos que más lo necesitaba.

A mis amigos que siempre estuvieron dándome ánimos en todo momento de mi vida, siempre apoyándome en cada paso que doy, con el fin de poder ser mejor profesional y mejor persona en la vida.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas; obteniendo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1 (revisión bibliográfica): La gran mayoría de los autores revisados (nacionales, regionales y locales) establecen que las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú no tienen implementado un sistema de control interno en su organización y el mínimo de estas empresas que cuentan con este instrumento no es el adecuado; esto se debe a la falta de conocimiento de las bondades del control interno, como también, de las normas de control interno, y un factor determinante es el alto costo de su implementación. Respecto al objetivo específico 2 (respecto a la empresa del caso de estudio) la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” cuenta con un control interno de manera empírica, dado a que, presenta ciertas deficiencias en su proceso de ambiente de control y supervisión, así como también en el desarrollo de sus labores. Finalmente, se concluye que los componentes del control interno son parecidos con respecto, a lo descrito por los autores y lo desarrollado por la empresa de caso, no obstante, en el componente ambiente de control se puede ver que la dirección no ha difundido debidamente la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad, asimismo, carecen de un Manual de Organización y Funciones (MOF), entre otros.

Palabras clave: Control interno, sector comercio, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The general objective of this research was to: Describe the characteristics of the internal control of micro and small enterprises in the Peruvian commerce sector and the company "Negotiations Angeles SAC" of Chimbote, 2016. The research was non-experimental-descriptive-bibliographic design -document and case; for the collection of information, bibliographic records were used; obtaining the following results: Regarding specific objective 1 (bibliographic review): The vast majority of the authors reviewed (national, regional and local) establish that the micro and small enterprises of the Peruvian trade sector have not implemented an internal control system in your organization and the minimum of these companies that have this instrument is not adequate; This is due to the lack of knowledge of the benefits of internal control, as well as of internal control standards, and a determining factor is the high cost of its implementation. With respect to specific objective 2 (regarding the company in the case study), the company "Negotiations Angeles SAC" has an internal control in an empirical manner, given that it has certain deficiencies in its process of control and supervision environment, as well as also in the development of their work. Finally, it is concluded that the internal control components are similar with respect to what was described by the authors and what was developed by the case company, however, in the control environment component it can be seen that the management has not properly disseminated the vision, mission, goals and strategic objectives of the entity, also, lack an Organization and Functions Manual (MOF), among others.

Key words: Internal control, commerce sector, micro and small companies.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Internacionales.....	14
2.1.2 Nacionales.....	15
2.1.3 Regionales.....	16
2.1.4 Locales.....	17
2.2 Bases teóricas.....	18
2.2.1 Teorías del control interno.....	18
2.2.2 Teorías de empresa.....	33
2.2.3 Teorías de las micro y pequeñas empresas.....	39
2.2.4 Teorías del sector económico.....	41
2.2.5 Reseña histórica de la empresa en estudio.....	43
2.3 Marco conceptual.....	44
2.3.1 Definiciones del control interno.....	44
2.3.2 Definición de empresa.....	45
2.3.3 Definición de las micro y pequeñas empresas.....	45
2.3.4 Definición del sector económico.....	46
III. METODOLOGÍA	48
3.1 Diseño de la investigación.....	48
3.2 Población y muestra.....	48
3.2.1 Población.....	48
3.2.2 Muestra.....	48

3.3	Definición y operacionalización de las variables.....	49
3.4	Técnicas y instrumentos.....	53
3.4.1	Técnicas.....	53
3.4.2	Instrumentos.....	53
3.5	Plan de análisis.....	54
3.6	Matriz de consistencia.....	54
3.7	Principios éticos.....	54
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		55
4.1	Resultados.....	55
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1.....	55
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2.....	58
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3.....	63
4.2	Análisis de resultados.....	67
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	67
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	67
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	69
V. CONCLUSIONES.....		72
5.1	Respecto al objetivo específico 1.....	72
5.2	Respecto al objetivo específico 2.....	72
5.3	Respecto al objetivo específico 3.....	72
5.4	Respecto al objetivo general.....	73
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....		74
6.1	Referencias bibliográficas.....	74
6.2	Anexos.....	77
6.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	77
6.2.2	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	78
6.2.3	Anexo 03: Cuestionario.....	79
6.2.4		

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 01.....	55
CUADRO N° 02.....	58
CUADRO N° 03.....	63

I. INTRODUCCIÓN

El Control Interno tiene que ser utilizado por todo tipo de empresa sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones; y estructurado de una forma que pueda brindarle a la empresa una seguridad razonable; tanto, en la efectividad y eficiencia de las operaciones, en la capacidad y seguridad de la información financiera y la utilización de las leyes y regulaciones aplicables. Así, el control interno surgió como una herramienta por la gran necesidad que se tiene de combatir o contrarrestar significativamente los diversos riesgos a los que se ve envuelto los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro (**Amaro, 2013**).

En el Perú y en la gran mayoría de los países; las micro y pequeñas empresas (en adelante MYPE), son de suma importancia para el crecimiento no solo económico, sino que también para el desarrollo social del país y esto se debe por la gran aportación que tienen frente al PBI mediante la producción y distribución de bienes y servicios. Por lo tanto, en el transcurso de los años, contar con un buen sistema de control interno ha sido de vital importancia no solo para las grandes empresas, sino que también para las MYPE, dado a que permiten evitar o disminuir fraudes, desfalcos o riesgos que pueda afrontar la empresa, proporcionando así una seguridad razonable ayudando a mejorar progresivamente el desempeño de la empresa. Sin embargo, la mayoría de las pequeñas empresas no tienen implementado un sistema de control interno, dado a que gran parte de ellos son empresas creadas por familias, quienes no consideran que es necesario contar con un sistema de control interno y que además esto les genera un costo (**Gonzales, 2014**).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación tales como: **Aguirre (2012)** en su trabajo de investigación titulado: Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. **Ballesteros (2009)** en su trabajo de investigación titulado: Implantación del control interno en una MYPE para evitar fraude; realizado en Santiago-Chile. **Rojas (2012)** en su trabajo de investigación denominada: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos; Guatemala.

Revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación tales como: **Torres (2018)** en su investigación denominada:

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Representaciones y comercialización Eslith sociedad de responsabilidad limitada” de lima, 2015. **Ayala (2015)** en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la MYPE comercial del rubro frutales del distrito de San Luis - Lima en el 2014. **Valverde (2015)** en su investigación denominada: El Control Interno y su importancia en las MYPE en el Perú, 2015; Lima.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional se ha encontrado el siguiente trabajo de investigación: **Rojas (2018)** en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Comercial Vasquez E.I.R.L. Sihuas, 2016.

Revisando la literatura pertinente a nivel local se han encontrado los siguientes trabajos de investigación tales como: **Chávez (2018)** en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Braquilab Medic S.A.C, Chimbote, 2016. **Obispo (2014)** en su investigación denominada: Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, Chimbote. 2013.

Como se puede apreciar en lo descrito, a nivel internacional y nacional existen varias investigaciones sobre nuestra variable, en cambio, a nivel regional y local hay muy pocos trabajos y a nivel del caso no hay ningún estudio de este caso, por lo tanto, existe un vacío del conocimiento; por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio del Perú y de la empresa “Negociaciones Angeles SAC” de Chimbote, 2016?**

Para responder a este enunciado del problema se plantea el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” de Chimbote, 2016.

Así mismo, para demostrar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016.
2. Describir las características del control interno de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” de Chimbote, 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” de Chimbote, 2016.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” de Chimbote, 2016.

Debido a que la estructura empresarial peruana del 2014 no representa cambios sustanciales, respecto de lo que ha venido ocurriendo en el pasado: la gran mayoría de las empresas son microempresas (94.9%). El estrato de las Pequeñas y medianas empresas (en adelante Pyme) presenta una baja participación, con 4.5% de pequeñas empresas y 0.2% de medianas empresas (**Ministerio de la Producción, 2014**). Entonces, se justifica que es necesario saber si estas MYPE tienen o no implementado un sistema de control interno.

Asimismo, esta investigación se justifica porque servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad y de otros ámbitos geográficos; aplicando la metodología no experimental, cualitativa, bibliográfico-documental y de caso.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque servirá para obtener mi título de Contador Público, lo que a su vez servirá para que la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela

Profesional de Contabilidad, cumpla con lo establecido por la Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) que tiene por finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales:

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

Aguirre (2012) en su trabajo de investigación titulado: Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México, cuyo objetivo general fue: Crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección de riesgos, con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica - documental. Llegó al resultado siguiente: Que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño y estructura, para la detección de amenazas internas o externas que puedan afectar el alcance de los objetivos y metas de la organización, buscando tácticas necesarias para corregir las desviaciones de los controles internos.

Ballesteros (2009) en su trabajo de investigación titulado: Implantación del control interno en una MYPE para evitar fraude; realizado en Santiago-Chile. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica- documental. Llegó a las siguientes conclusiones: El control interno involucra diferentes factores, pero la parte más importante es el personal porque sin ellos, sería imposible la realización de todas las actividades que se lleva a cabo dentro de una empresa. La aplicación de un sistema de control interno es fundamental, ya que no es solo tener la visión de crear una empresa sino también en cómo tiene que trabajarse para que sea confiable y esta cuente con una buena estabilidad económica. Además, la mayoría de las MYPE carecen del control interno que les permite resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Rojas (2012) en su trabajo de investigación denominada: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos; Guatemala. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno, a través de manuales administrativo y

contables. La metodología fue: Diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso. Llego a la siguiente conclusión: El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

2.1.2 Nacionales:

En la investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad del Perú, menos en la Región Ancash que hayan utilizado la misma variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

Torres (2018) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Representaciones y comercialización Eslith sociedad de responsabilidad limitada” de lima, 2015. Cuyos objetivos específicos fueron: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2015. Describir las características del control interno de la empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. Cuya metodología fue: El diseño de la investigación fue no experimental – bibliográfico – documental y de caso. Llegó a la siguiente conclusión: **Respecto al ambiente de control:** Salvaguardar un ambiente y clima laboral de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso adecuado. **Respecto a la valoración de riesgos:** Identifica riesgos internos y externos, incluida la posibilidad de fraude, que afecten el logro de objetivos; determinando la posibilidad de ocurrencia e impacto; y las estrategias y acciones de corrección. **Respecto a la actividad de control:** Evitar errores, incitando al personal a ser eficiente en el desarrollo de actividades basado en organigrama, manual de normas que plasme actividades, responsabilidades, plan de trabajo; sirviendo para el correcto manejo de las actividades y funcionamiento de la empresa. **Respecto a la información y comunicación:** Información confiable, pertinente, veraz y oportuna para apoyar a la toma de decisiones y a la rendición de cuentas. **Respecto a la supervisión y monitoreo:** Se ejerce estricto y permanente vigilancia al cumplimiento de las medidas de control, a través del seguimiento y monitoreo continuo.

Ayala (2015) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la MYPE comercial del rubro frutales del distrito de San Luis - Lima en el 2014. Cuyo objetivo específico fue: Determinar la caracterización del Control Interno en el Perú y su incidencia en la MYPE Comercial. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas, cuestionario y guías de análisis documental; la técnica fue la recopilación de datos. Llegó a los siguientes resultados: El control interno facilita la obtención de información contable razonable para acceder al financiamiento de la empresa; mediante la metodología del reconocimiento, medición o valoración, registro y presentación de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad y el control interno razonable asegura el acceso al financiamiento del capital de trabajo; mediante la información de los ratios de liquidez y gestión de la entidad.

Valverde (2015) en su investigación denominada: El Control Interno y su importancia en las MYPE en el Perú, 2015; Lima. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una seguridad razonable en: sus operaciones, información financiera. En el caso de las MYPE permite evaluar la parte administrativa y contable donde es necesaria la participación del dueño en diferentes funciones claves, así como también la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, ya que estos últimos contribuirán al logro de los objetivos propuestos por la empresa.

2.1.3 Regionales:

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

Rojas (2018) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Comercial

Vásquez E.I.R.L. Sihuas, 2016, cuyos objetivos específicos fueron: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, 2016; Describir las características del control interno de la empresa Comercial Vásquez. De Sihuas, 2016. La metodología fue: El diseño de la investigación descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Llegó a la siguiente conclusión: El control Interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario: Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas por medio de la capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno y así, mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones que debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

2.1.4 Locales:

En la investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la provincia de Chimbote que hayan utilizado las misma variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

Chávez (2018) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Braquilab Medic S.A.C, Chimbote, 2016; cuyos objetivos específicos fueron: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, 2016; Describir las características del control interno de la empresa Braquilab Medic S.A.C, Chimbote, 2016. La metodología fue: El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno mejora el proceso de gestión en las empresas mediante una adecuada organización de sus funciones; su implementación influye en las diferentes áreas, proporcionando eficiencia en sus operaciones; protege los recursos de las empresas,

evitando pérdidas por fraude o negligencia; asimismo, es una herramienta de gestión programada para modernizar las empresas, lo que permite mejorar las técnicas de organización, dirección, ejecución y control; finalmente, el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en las empresas.

Obispo (2014) en su investigación denominada: Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, Chimbote. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir la: caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. La metodología en cuanto a su diseño de investigación fue descriptiva- bibliográfica. Llego a la siguiente conclusión: El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teorías del control interno:

El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o la administración general, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- _ Efectividad y eficiencia de las operaciones.

- _ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

- _ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (**Romero, 2012**).

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las

operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Gómez citado por **Beltrán, 2016**).

2.2.1.1 Principios del control interno

- _ La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

- _ El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

- _ La dirección establece, con la supervisión de consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

- _ La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.

- _ La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

- _ La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

- _ La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

- _ La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

- _ La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

- _ La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

_ La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

_ La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

_ La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

_ La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

_ La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

_ La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

_ La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda (COSO, 2013).

2.2.1.2 Componentes del control interno

El control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros. Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (COSO, 2013).

2.2.1.2.1 Ambiente de control

El ambiente de control es el conjunto de factores del ambiente organizacional, que deben establecer todos los funcionarios y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno. El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura (Mendoza, 2014).

2.2.1.2.2 Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. La evaluación del riesgo se parece a la del riesgo de auditoría, sin embargo, tiene mayor alcance pues se tienen en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos (Meléndez, 2015).

2.2.1.2.3 Actividades de control

Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección, se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: Los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente (Amat citado por Meléndez, 2015).

2.2.1.2.4 Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus

responsabilidades sobre el control, así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros (**Bonilla, 2012**).

2.2.1.2.5 Supervisión

Es un proceso que consiste en evaluar la calidad con el tiempo. Requiere vigilancia para determinar si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones.

Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la similitud de los informes de los ejecutivos. Las evaluaciones individuales se efectúan en forma no sistemática; por ejemplo, mediante auditorías periódicas por parte de los auditores internos (**Meléndez, 2015**).

2.2.1.3 Normas generales de control interno

Según la **Contraloría General de la República (2006)**, las normas de control interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos y privados en las entidades del Estado y del sector privado. Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas.

2.2.1.3.1 Norma general para el ambiente de control

El ambiente de control define el establecimiento organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.1 Filosofía de la dirección

La filosofía y estilo de la dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.2 Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.3 Administración estratégica

Las entidades requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.4 Estructura organizacional

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.5 Administración de los recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.6 Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas **(Contraloría General de la República, 2006)**.

2.2.1.3.1.7 Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad **(Contraloría General de la República, 2006)**.

2.2.1.3.1.8 Órgano de control institucional

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control **(Contraloría General de la República, 2006)**.

2.2.1.3.2 Norma general para la evaluación de riesgos

El componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: Planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad **(Contraloría General de la República, 2006)**.

2.2.1.3.2.1 Planeamiento de la gestión de riesgos

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos **(Contraloría General de la República, 2006)**.

2.2.1.3.2.2 Identificación de riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos

incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.2.3 Valoración de los riesgos

El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar, con el propósito de obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.2.4 Respuesta al riesgo

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3 Norma general para las actividades de control

El componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.1 Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.2 Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.3 Evaluación costo-beneficio

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.4 Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.5 Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.6 Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.7 Rendición de cuentas

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto

el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.8 Documentación de procesos, actividades y tareas.

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.9 Revisión de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.3.10 Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4 Norma general para la información y comunicación

Se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.1 Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.2 Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.3 Calidad y suficiencia de la información

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.4 Sistemas de información

Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.5 Comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo, debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.6 Comunicación externa

La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.4.7 Canales de comunicación

Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5 Norma general para la supervisión

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5.1 Actividades de prevención y monitoreo

2.2.1.3.5.1.1 Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5.1.2 Monitoreo oportuno del control interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes

para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5.2 Seguimiento de resultados

2.2.1.3.5.2.1 Reporte de deficiencias

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin que tomen las acciones necesarias para su corrección (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5.2.2 Seguimiento e implantación de medidas correctivas

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyas oportunidades mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5.3 Compromisos de mejoramiento

2.2.1.3.5.3.1 Autoevaluación

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva evaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.5.3.2 Evaluaciones independientes

Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno y del desarrollo de la gestión institucional, identificación las deficiencias y formulando las recomendaciones oportunas para su mejoramiento (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.4 Objetivos del control interno

Objetivos operativos: Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas (COSO, 2013).

2.2.1.4.1 Objetivos de información: Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad (COSO, 2013).

2.2.1.4.2 Objetivos de cumplimiento: Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (COSO, 2013).

2.2.1.5 El Informe COSO

El control interno se define de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (COSO, 2013).

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

_ Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento.

_ Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas-es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.

_ Es efectuado por las personas-no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

_ Es capaz de proporcionar un seguridad razonable-no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.

_ Es adaptable a la estructura de la entidad-flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular (COSO, 2013).

2.2.1.6 Implementación del control interno

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

2.2.1.6.1 Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la Contraloría general de la república (en adelante CGR), que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento (Contraloría General de la República, 2006).

2.2.1.6.2 Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado (Contraloría General de la República, 2006).

2.2.1.6.3 Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua (Contraloría General de la República, 2006).

2.2.1.7 Beneficios del control interno

- _ Reducir los riesgos de corrupción

- _ Lograr los objetivos y metas establecidos

- _ Promover el desarrollo organizacional

- _ Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones

- _ Asegurar el cumplimiento del marco normativo

- _ Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos

- _ Contar con información confiable y oportuna

- _ Fomentar la práctica de valores

- _ Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.2 Teorías de empresa:

Alvarado (2011) citado por **Beltrán (2016)** afirma que, la filosofía de la empresa es crecer junto con los clientes creando fuentes de trabajo, la meta es buscar el bienestar de los clientes satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, con un buen servicio y una organización confiable, esto quiere decir que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos, asimismo son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio.

Layan (2013), citado por **Beltrán (2016)** afirma que, el pago de los salarios a los trabajadores que les permite la compra de los bienes y servicios que las empresas

producen; Además, la participación de las empresas en el grado de desarrollo de los países en los cuales desarrollan su actividad siendo esta actividad cada vez más internacional, ya que permite la ampliación; y por último se ve a la empresa como una realidad económica y social.

2.2.2.1 Clasificación de las empresas

2.2.2.1.1 Según su actividad económica

2.2.2.1.1.1 Agropecuarias: Son aquellas que producen bienes agrícolas y pecuarios en grandes cantidades. Son las empresas que proporcionan materia prima a otras industrias.

2.2.2.1.1.2 Mineras: Son las que tienen como objetivo principal la explotación de los recursos del suelo.

2.2.2.1.1.3 Industriales: Son las que se dedican a transformar la materia prima en productos terminados. Se dedican a la producción de bienes, mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación.

2.2.2.1.1.4 Comerciales: Son Empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados, tales como almacenes, librerías, farmacias, supermercados.

2.2.2.1.1.5 De servicios: Son las que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad.

2.2.2.1.2 Según el tipo de organización jurídica

Se entiende por empresa individual a la persona natural con negocio, por lo que los derechos y responsabilidades alcanzan el integro de su patrimonio.

En cuanto, a la empresa societaria, se entiende al conjunto de personas que forman una empresa cuyos aportes en la conformación de las mismas pueden ser acciones o participaciones según corresponda al tipo de sociedades.

2.2.2.1.3 Tipo de sociedades

2.2.2.1.3.1 La Sociedad Anónima, S.A.

Es una sociedad de capitales con responsabilidad limitada, es decir los socios no responden solidariamente por las deudas sociales. El capital social está representado por acciones nominativas, que son los aportes de los accionistas. Los accionistas no tienen derecho sobre los bienes adquiridos, pero sí del capital y las utilidades. La titularidad de las acciones le da una serie de derechos a la sociedad para la toma de decisiones. Existen tres órganos de administración que deciden sobre la dirección y la gestión de la empresa: la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia. En lo que respecta a la constitución de la sociedad, es necesario que tenga su capital totalmente suscrito, y cada acción que se ha suscrito esté pagada, por lo menos, en un 25%. No existe un monto mínimo de capital. Los accionistas no pueden ser menor a dos personas naturales o jurídicas, residentes o no residentes. El número máximo de accionistas es de 750 (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.1 Según el **artículo 234 al 248 de la Ley General de Sociedades (en adelante LGS)** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.1.1 Sociedad Anónima Cerrada, S.A.C.

La representación del capital social es mediante acciones. El número mínimo de socios es dos y el máximo veinte. En este tipo de sociedad prima mucho las condiciones personales de los socios y no sólo quien aporta el dinero. La mayoría de estas Sociedades son empresas familiares. En este caso los socios sólo responderán por sus aportes. No puede inscribir sus acciones en el Registro Público del Mercado de Valores. Tiene un Directorio Facultativo, no tiene obligación de formarse. En el caso no existiera un Directorio, el Gerente podría asumir las funciones del director (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.2 Según el **artículo 239 al 264 de la LGS** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.2.1 Sociedad Anónima Abierta, S.A.A.

El número mínimo de socios es 750. Sus socios tienen responsabilidad limitada. Su capital social está basado en acciones. Tiene como objetivo una inversión rentable por lo tanto la transacción de sus acciones está abierta al mercado bursátil. Sus acciones deberán estar

inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. Las acciones y su comercialización estarán vigilada por SMV (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.3 Según el **artículo 265 al 277 de la LGS** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.3.1 Sociedad Colectiva, S.C.

Los socios son responsables de manera ilimitada y solidariamente por las obligaciones de la sociedad. No es muy común su uso en la actualidad. El número de socios mínimo es de dos y no existe un límite máximo. En este tipo de sociedad, los socios son seleccionados por sus calidades personales y realizarán operaciones de comercio durante el tiempo que consideren conveniente. En este tipo de sociedad predomina la confianza. El capital social está basado en participaciones que no constituyen títulos valores. Tiene un plazo fijo de duración (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.4 Según el **artículo 278 al 281 de la LGS** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.4.1 La Sociedad En Comandita Simple, S.C.

Es la sociedad personalista, es decir, depende de las condiciones personales de sus socios colectivos como comanditarios. Actuará en nombre colectivo y con responsabilidad limitada para algunos socios y con responsabilidad ilimitada para otros socios. Dedicados a la explotación de la industria mercantil. No es un tipo de sociedad muy usada ya que las participaciones no pueden transferirse en el mercado de valores (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.4.1.1 Existen dos socios:

_ Los socios comanditarios: que son los que intervienen como inversionistas y son sólo responsables por el aporte que han hecho. No recibirán por su aporte título alguno, no administrarán la sociedad (**Rueda, 2014**).

_ Los socios colectivos: que actúan como administradores y tienen responsabilidad solidaria e ilimitada.

2.2.2.1.3.1.5 Según el **artículo 282 de la LGS** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.5.1 La Sociedad en Comandita por Acciones, S. en C.

Es una variante de la Sociedad Anónima, es una sociedad de capitales. Son compatibles las normas que regulan la S.A. Su capital social está establecido por acciones, que se pueden transmitir libremente, sin que se debe seguir las reglas de la Ley General de Sociedades. Sus accionistas tienen una aportación y participación. Pueden participar de la función gestora **(Rueda, 2014)**.

2.2.2.1.3.1.6 Según el **artículo 283 al 294 de la LGS** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.6.1 Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada, S.R.L.

Se constituye por las aportaciones que realicen sus socios, las cuales deben estar pagadas en no menos del veinticinco por ciento (25%) de cada participación. Estas deberán ser depositadas en una entidad bancaria a nombre de la sociedad. Las participaciones son iguales, acumulables e indivisibles, y no pueden ser incorporadas en títulos valores, ni tampoco se les puede denominar acciones. Los aportes pueden constituir en bienes dinerarios o no dinerarios. Cuenta con un mínimo de dos y un máximo de veinte socios. Por su naturaleza cerrada, es una alternativa de las empresas familiares. El capital social está basado en participaciones. Los socios responden en forma limitada por el monto de lo que aportaron. Responde por su patrimonio presente y futuro que se basa en el valor que pueda tener su local comercial, su clientela, maquinarias, marcas, etc **(Rueda, 2014)**.

2.2.2.1.3.1.7 Según el **artículo 295 al 303 de la LGS** indica lo siguiente:

2.2.2.1.3.1.7.1 La Sociedad Civil

Está conformada por una organización de individuos que mediante el ejercicio de una profesión, oficio o práctica, tienen como fin obtener una ganancia de las actividades que realizan. En este tipo de Sociedad prima la experiencia profesional, las habilidades o el renombre. Por ejemplo: suelen formarse en el caso de estudios de abogados y contadores **(Rueda, 2014)**.

2.2.2.1.3.1.7.2 La Sociedad Civil ordinaria

Se constituye persiguiendo un fin común de carácter económico que se ejerce mediante una profesión, oficio u otro tipo de actividad. Cuenta con dos socios como mínimo y no existe un límite máximo. En este tipo de sociedad prima el elemento personal sobre el capital. Los socios responden de manera personal y subsidiaria, gozan del beneficio de excusión. Es decir, en el caso de ser demandado, primero el acreedor deberá exigir el pago contra los bienes de la sociedad (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.7.3 La Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, S. Civil de RL

Tiene un número máximo de treinta socios. Los socios no responden de manera solidaria, es decir, personal por las obligaciones sociales. Está limitado el aporte. La Ley establece que es obligatorio que se incluya el nombre o nombres de algunos de los socios (**Rueda, 2014**).

2.2.2.1.3.1.7.4 Empresa individual de responsabilidad limitada, E.I.R.L.

Según **Northcote, García & Tambini (2012)** en su libro acerca de la Ley de la empresa individual de responsabilidad limitada N^a 21621 indica que:

Se requiere la voluntad de una persona natural para que se conforme. Sólo las personas naturales pueden constituir o ser titulares de las E.I.R.L. El patrimonio inicial de la Empresa se forma por los aportes de la persona natural que la constituye. Es una persona jurídica de derecho privado. En la EIRL la persona natural limita su responsabilidad por los bienes, sean dinerarios o no dinerarios, que ésta aporta a la persona jurídica, a fin de formar el patrimonio empresarial. Tiene patrimonio propio distinto al de su Titular (**Northcote, García & Tambini, 2012**).

2.2.2.1.4 Según su tamaño

2.2.2.1.4.1 Microempresa: Posee menos de 10 trabajadores.

2.2.2.1.4.2 Pequeña empresa: Cuenta con menos de 50 empleados trabando en la empresa y cubre una parte del mercado local o regional.

2.2.2.1.4.3 Mediana empresa: El número de empleados es mayor que las anteriores, tiene de 50 a 250 empleados laborando, la inversión y los rendimientos obtenidos ya son

considerables, su información contable es amplia y su producto solamente llega al ámbito nacional.

2.2.2.1.4.4 Gran empresa: Es la de mayor organización, posee personal técnico, profesional y especializado para cada actividad, las inversiones y rendimientos son de mayor cuantía. Tiene más de 250 empleados, y su producto abarca el mercado internacional.

2.2.3 Teorías de las micro y pequeñas empresas:

Según la **Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (2003)**, define una MYPE como una 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.

2.2.3.1 Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

2.2.3.1.1 Microempresa:

_ De uno (1) hasta diez (10) trabajadores.

_ El monto máximo de sus ventas anuales es de 150 unidades impositivas tributarias (**Ley N° 28015, 2003**).

2.2.3.1.2 Pequeña empresa:

_ De uno (1) hasta cien (100) trabajadores.

_ El monto máximo de sus ventas anuales es de 1700 unidades impositivas tributarias (**Ley N° 28015, 2003**).

Una de las modificaciones que incorpora la **Ley N° 30056** es la inclusión de una nueva categoría empresarial que es la “mediana empresa”, que si bien no goza de beneficios laborales, dado que con su incorporación se busca impulsar la (re)organización empresarial (**Ley N° 30056, 2013**).

2.2.3.2 En ese sentido, todas las micro, pequeñas y medianas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

2.2.3.2.1 Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (**Ley N° 30056, 2013**).

2.2.3.2.2 Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (**Ley N° 30056, 2013**).

2.2.3.2.3 Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT (**Ley N° 30056, 2013**).

2.2.3.3 Régimen tributario de las micro y pequeñas empresas

El régimen tributario facilita la tributación de las MYPE y permite que un mayor número de contribuyentes se incorpore a la formalidad. El Estado promueve campañas de difusión sobre el régimen tributario, en especial el de aplicación a las MYPE con los sectores involucrados (**Ley N° 28015, 2003**).

Finalmente, se transfiera a la SUNAT la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) creado por Decreto Supremo 008-2008-TR. Cabe indicar que las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía durante los tres primeros ejercicios contados a partir de su inscripción, respecto de las sanciones correspondientes a las infracciones previstas en los numerales 1, 3, 5 y 7 del artículo 176 y el numeral 9 del artículo 174 del TUO del Código Tributario siempre que cumplan con subsanar la infracción (**Ley N° 30056, 2013**).

2.2.3.4 Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas

El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPE se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las MYPE, así como a sus conductores y empleadores. Los trabajadores contratados al amparo de la legislación anterior continuarán rigiéndose por las normas vigentes al momento de su celebración. Créase el Régimen Laboral Especial dirigido a fomentar la formalización y desarrollo de las MYPE, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo

de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas (**Ley N° 28015, 2003**).

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral. Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al régimen laboral que le corresponda (**Ley N° 30056, 2013**).

2.2.4 Teorías del sector económico:

Se denomina sectores económicos, a las diversas regiones las cuales se distinguen en:

2.2.4.1 Clasificación de los sectores económicos

En la economía del Perú está dividida por distintos sectores económicos que conforman la actividad económica y estas divisiones son:

2.2.4.1.1 Sector primario: Está conformado por actividades económicas relacionadas con la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios; es decir, productos que son utilizados como materia prima en otros procesos productivos. Como ejemplo, podemos mencionar cultivos, cría y cuidado de ganado, pesca y extracción de recursos forestales (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

2.2.4.1.2 Sector secundario o industrial: Está vinculado a actividades artesanales y de industria manufacturera. A través de estas actividades se transforman productos del sector primario en nuevos productos. Asimismo, también está relacionada con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la comunidad. Las maquinarias, las materias primas artificiales, la producción de papel y cartón, construcciones, distribución de agua, entre otros son un claro ejemplo de este sector (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

2.2.4.1.3 Sector terciario o servicio: Es el que se dedica a ofrecer servicios a la sociedad y a las empresas. Dentro de este grupo podemos identificar desde el comercio más pequeño hasta las altas finanzas. En tal sentido, su labor consiste en proporcionar a la población de todos los bienes y productos generados en las dos anteriores etapas. Como ejemplo, podemos mencionar al comercio minorista y mayorista, actividades bancarias, asistencia de salud, educación y cultura, etc. **(INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014).**

2.2.4.1.4 Sector Comercio: Codemye (2010) afirma que, son empresas que se dedican a adquirir cierta clase de bienes o productos, con el objetivo de venderlos posteriormente en el mismo estado físico en que fueron adquiridos, aumentando el precio de costo o adquisición, un porcentaje denominado margen de utilidad. Según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU), el 47,2% de las MYPE a nivel nacional desarrollan actividades de comercio.

Soto (2016) afirma que, se trata de empresas intermediarias entre el productor y el consumidor en donde su principal función es la compra y venta de productos terminados aptos para la comercialización.

Las empresas comerciales se pueden clasificar en:

2.2.4.1.4.1 Mayoristas: realizan ventas a otras empresas en grandes volúmenes, pueden ser al menudeo o al detalle **(Soto, 2016).**

2.2.4.1.4.2 Menudeo: Venden productos en grandes cantidades o en unidades para la reventa o para el consumidor final **(Soto, 2016).**

2.2.4.1.4.3 Minoristas o detallistas: Venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final **(Soto, 2016).**

2.2.4.1.4.4 Comisionistas: La venta es realizada a consignación en donde se percibe una ganancia o una comisión **(Soto, 2016).**

Chacón (2013) afirma que, las empresas comerciales son aquellas que realizan netamente la actividad de comercio, es decir, que se dedican a la compra y venta de bienes o mercancías, en donde, interactúan dos intermediarios que son el productor y el consumidor.

2.2.5 Reseña histórica de la empresa en estudio:

La Empresa **Negociaciones Angeles S.A.C.** Es un ente económico del sector privado, que se regula según lo dispuesto en la Ley General de Sociedades - Ley N° 26887, y demás dispositivos que le son aplicables en razón a su naturaleza jurídica.

La fundación de esta empresa comercial, fue idea de la Sra. Vicenta Ángeles Campos, y la Sra. Rut Eida Rivera Rodríguez, la cual tomaron la iniciativa de constituir Negociaciones Angeles S.A.C., ya que apreciaron que, en el progreso, es un lugar comercial bastante recurrido por la población, además de ello su objetivo también era poder tener un incremento financiero y poder dedicarse a algo que les gustaba realizar, y a la vez podrían generar y brindar empleos dentro de su población.

Negociaciones Angeles S.A.C., fue creada ante el Notario – Abogado Guillermo Cam Carranza, por Escritura Pública de fecha 21 de mayo del 2007, por un monto de capital de S/ 50,000.00 (CINCUENTA MIL Y 00/100 SOLES), dicho aporte está representado por 50000 (CINCUENTA MIL) Acciones que tiene como valor nominal de S/ 1.00 (Un nuevo sol), cada uno.

El domicilio fiscal de la empresa Negociaciones Angeles S.A.C., se ubica en la Av. Las Palmeras Manzana C4, Lote 5, Interior A C.H. Carlos Cueto Fernandini (Cruce de Av. Alisos con Palmeras) del distrito de Los Olivos, Provincia de Lima, Departamento de Lima.

Negociaciones Angeles S.A.C., cuenta con 02 anexos, donde realiza el desarrollo de sus actividades comerciales las cuales se encuentran ubicadas en Jr. Manuel Ruiz Nro. 1328 PÁG.J. El Progreso, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, Departamento de Ancash, y, CAL.1 MZA. A4 LOTE. 04 A.H. Villa el Sol, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, Departamento de Ancash.

Negociaciones Angeles S.A.C., tuvo como inicio de sus actividades el 01 de junio del 2007, cuya actividad principal es venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados.

2.2.5.1 Objetivos de la empresa

El objetivo principal de la empresa es poder ser una de las comercializadoras de abarrotes que lideran el mercado Chimbotano, alcanzar rentabilidad, aumentar sus ventas anuales, poder lograr una eficiencia y eficacia en la venta de los productos; también poder abrir más puntos de ventas en los próximos años y alcanzar un mayor alcance a nivel nacional, que a su vez logra poder generar trabajo laboral para muchas personas del sector.

2.2.5.2 Actividad económica de la empresa

La empresa está dedicada a lo siguiente:

_ Compraventa de abarrotes en general, a la elaboración de conserva de pescados, a la agricultura y comercialización de productos agrícolas que se cosechen.

_ Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados.

2.3 Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

Según, la **Contraloría General de la República (2006)**, el control interno es un proceso integral por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Rojas (2018) define que, el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Meléndez (2015) define que, el control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una función administrativa integra, eficaz y transparente brindando una seguridad razonable a la empresa, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social de la institución.

2.3.2 Definiciones de empresa:

Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas.

En general, una empresa también se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios y se clasifica la empresa de la siguiente manera:

_ Por su propiedad: privada, pública y mixta.

_ Por su actividad: agropecuario, minera, comercial, servicios e industrial.

_ Por su tamaño: micro, pequeña, mediana, grande.

2.3.3 Definiciones de las micro y pequeñas empresas:

Ramos (2014).afirma que, la legislación peruana define a las MYPE como: "...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.

2.3.4 Definiciones del sector económico:

Se denomina sectores económicos, a las diversas regiones las cuales se distinguen en:

2.3.4.1 Clasificación de los sectores económicos

Los sectores producción son grandes ámbitos o divisiones de las actividades económicas que se encargan de la extracción y transformación de materia prima, y también a la prestación de servicios.

2.3.4.1.1 Sector primario:

Es el sector dedicado a la extracción y producción de materias primas. En este sector predomina la mano de obra no calificada y generalmente se dan en países subdesarrollados (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

Existe poca acumulación de capital y un mínimo grado de transformación de recursos. Las actividades económicas que se encuentran dentro del sector primario son:

2.3.4.1.1.1 Actividades extractivas: Minería, tala, pesca, etc (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

2.3.4.1.1.2 Actividades productivas: agricultura y ganadería (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

2.3.4.1.2 Sector secundario o industrial: Este sector también es denominado sector transformativo, pues transforma las materias primas en insumos y éstos en bienes finales. En éste se encuentran las industrias con todo su proceso de transformación para la obtención de bienes finales. Predomina la mano de obra calificada y también la inversión. El sector secundario es característico de los países desarrollados (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

2.3.4.1.3 Sector terciario o servicio: Este sector nos brinda servicios que son muy útiles para la producción de bienes. También nos brinda servicios que satisfacen directamente al consumidor. El sector terciario se da en países desarrollados y subdesarrollados. Es el sector que brinda más trabajo a la población y el que genera mayor porcentaje de PBI. Conforman el sector terciario: el transporte, el comercio, el turismo, etc. (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

2.3.4.1.4 Sector comercio: El comercio es una actividad económica del sector terciario que se desarrolla principalmente en el intercambio y transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. De igual manera, el término se refiere al conjunto de comerciantes de un país, o a la zona donde se compra y vende productos (**INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA, 2014**).

Anónimo (2014) define que, las empresas comerciales son aquellas a las que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso. Fue no experimental, porque no se manipulo ningún aspecto de la variable, cosas o personas ya que solo se limitó a describirlas en su contexto natural dado, así mismo, fue descriptivo porque solo se limitó a describir los aspectos más relevantes de la variable. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió de la revisión bibliográfica a dicha investigación. Fue documental porque en la medida de lo posible se revisó los documentos pertinentes de relacionado con la investigación. Finalmente, fue de caso porque solo se limitó una sola empresa.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población

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

3.2.2 Muestra

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

3.3 Definición y operacionalización de la variable:

3.3.1 Matriz de operacionalización del objetivo específico 1:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL										
		ANTECEDENTES	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	Q		
Control Interno	El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el	NACIONALES	Torres (2018)	X	X	X	X	X	X	X	X	7
			Ayala (2015)		X		X	X	X			4
			Valverde (2015)		X	X	X					3
		REGIONALES	Rojas (2018)	X	X	X	X	X	X	X	X	7
		LOCALES	Chávez (2018)	X	X	X	X	X	X	X	X	7

	cumplimiento de las metas y objetivos programados.		Obispo (2014)		X	X	X					3
--	--	--	---------------	--	---	---	---	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2018).

LEYENDA:

- C1: título
- C2: objetivos pertinentes
- C3: metodología.
- C4: resultados y/o conclusiones pertinentes;
- C5: dimensión y subdimensiones;
- C6: resultados y/o conclusiones de las dimensiones
- C7: Cumple con todas las características.

3.3.2 Matriz de operacionalización del objetivo específico 2:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		SI	NO
		DIMENSIÓN	INDICADORES		
Control Interno	El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.	Ambiente de control	¿La institución (empresa) tiene implementada su sistema de control interno formal?		X
			¿Existe un código de ética aprobado por la Dirección?		X
			¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales?	X	
		Evaluación de riesgo	¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?		X
			¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y		X

	documentación de los riesgos?	X
	¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	
Actividades de control	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X
	¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X
Información y Comunicación	¿La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal?	X
	¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada sintetizada para la toma de decisiones?	X

Supervisión y Monitoreo	¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X
	¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	X
	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X

Fuente: Elaboración propia con el apoyo del DTI **Vásquez Pacheco (2018).**

3.4 Técnicas e instrumentos:

3.4.1 Técnicas

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

3.4.2 Instrumentos

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

3.5 Plan de análisis:

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

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 02 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados, el investigador cuantifico los resultados de cada componente del control interno. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinente.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 03 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados, el investigador explico las coincidencias o no coincidencias a la luz de bases teóricas y el marco conceptual pertinente.

3.6 Matriz de consistencia:

(Anexo 01).

3.7 Principios éticos:

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso no aplicó. Así mismo, en el recojo de la investigación no se manipulo nada, porque la información se recogió tal como se encontró en la realidad.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016.

**CUADRO 01:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Torres (2018)	Establece que respecto al ambiente de control: salvaguardar un ambiente y clima laboral de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso adecuado. Respecto a la valoración de riesgos: identifica riesgos internos y externos, incluida la posibilidad de fraude, que afecten el logro de objetivos; determinando la posibilidad de ocurrencia e impacto; y las estrategias y acciones de corrección. Respecto a la actividad de control: evitar errores, incitando al personal a ser eficiente en el desarrollo de actividades basado en organigrama, manual de normas que plasme actividades, responsabilidades, plan de trabajo; sirviendo para el correcto manejo de las actividades y funcionamiento de la empresa. Respecto a la información y comunicación: información confiable, pertinente, 63 veraz y oportuna para apoyar a la toma de decisiones y a la rendición de cuentas. Respecto a la supervisión y monitoreo: se ejerce estricto y permanente vigilancia al cumplimiento de las medidas de control, a través del seguimiento y monitoreo continuo.
Ayala (2015)	Afirma que el control interno facilita la obtención de información contable razonable para acceder al financiamiento de la empresa; mediante la metodología del reconocimiento, medición o valoración, registro y presentación de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad y el control interno razonable asegura el acceso al financiamiento del capital de trabajo;

mediante la información de los ratios de liquidez y gestión de la entidad.

Valverde (2015) Argumenta que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una seguridad razonable en: sus operaciones, información financiera. En el caso, de las MYPE permite evaluar la parte administrativa y contable donde es necesaria la participación del dueño en diferentes funciones claves, así como también la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, ya que estos últimos contribuirán al logro de los objetivos propuestos por la empresa.

Rojas (2018) Afirma que el control interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario: Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas por medio de la capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno y así, mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones que debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

Chávez (2018) Argumenta que el control interno mejora el proceso de gestión en las empresas mediante una adecuada organización de sus

funciones; su implementación influye en las diferentes áreas, proporcionando eficiencia en sus operaciones; protege los recursos de las empresas, evitando pérdidas por fraude o negligencia; asimismo, es una herramienta de gestión programada para modernizar las empresas, lo que permite mejorar las técnicas de organización, dirección, ejecución y control.

Obispo (2014)

Afirma que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial.

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

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

**CUADRO 02:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa tiene implementada su sistema de control interno formal?		X
2. ¿La empresa cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
3. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales?	X	
4. ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?		X
5. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal?		X
6. ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad?		X
7. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF)?		X

- | | |
|--|---|
| 8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas? | X |
| 9. ¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas? | X |
| 10. ¿El gerente y demás personal son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno? | X |
| 10. ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden? | X |

EVALUACION DE RIESGOS

- | | |
|---|---|
| 11. ¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos? | X |
| 12. ¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos? | X |
| 13. ¿Se han identificado los eventos riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades? | X |
| 14. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados. | X |
| 15. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)? | X |

16. ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados? X

ACTIVIDADES DE CONTROL

17. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude? X

18. ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros? X

19. ¿Periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades, por ejemplo: arquezos de caja e inventarios? X

20. ¿La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal? X

21. ¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones? X

22. ¿Es restringido el acceso a procesamiento de datos, a las redes instaladas, así como al respaldo de la información (backup)? X

23. ¿Los programas informáticos (software) de la entidad cuentan con licencias y autorizaciones de uso? X

24. ¿La entidad ha definido el cambio frecuente de contraseñas, sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones? X

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

25. ¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada sintetizada para la toma de decisiones? X
26. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades? X
27. ¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades? X
28. ¿La entidad está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades? X
29. ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad? X
30. ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna? X
31. ¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal? X

SUPERVISION

32. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido? X
33. ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se X

desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)?

34. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección? X

35. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas? X

36. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente? X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” (ver anexo 03).

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

**CUADRO 3:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	de Torres (2018) y Rojas (2018) Establecen que, el ambiente de control debe de salvaguardar un ambiente y clima de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso; a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Organización y Funciones (MOF) que debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede	La empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” no cuenta con un código de ética establecido por lo cual no se puede difundir un ambiente de valores, respeto durante el desarrollo de las labores de los trabajadores, a la vez no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), que le permite tener un adecuado desarrollo de sus actividades, dándole un adecuado procedimiento en su control interno.	No coinciden

optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa.

Evaluación de riesgos de **Torres (2018), Chávez (2018) y Obispo (2014)**, De acuerdo con los resultados, la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” no afirma que el control interno permite evaluar los riesgos internos y externos incluida la posibilidad de fraude, determinando la posibilidad de ocurrencia e impacto; mediante estrategias y acciones de corrección; protegiendo los recursos de la empresa. De acuerdo con los resultados, la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” no tiene desarrollado un plan de actividades de identificación y monitoreo de los riesgos, sin embargo, han realizado evaluaciones de manera empírica detectando ciertos riesgos tomando acciones necesarias para afrontar los riesgos encontrados.

Si coinciden

Actividades de control de **Torres (2018) y Rojas (2018)** La empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” sostiene que las actividades de control deben estar basados en el organigrama, y que guarde coherencia con el manual de funciones que plasme La empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” presenta ciertas actividades de control en sus operaciones como el arqueado de caja, el control de sus inventarios; en lo correspondiente a su

Si coinciden

actividades, información financiera responsabilidades, y contables, cuenta plan de trabajo el con respaldos control interno, que (backup) que sé que sirven para alcanzar realizan los objetivos y metas periódicamente, al propuestos. igual que queda evidenciado el acceso a las informaciones confidenciales.

<p>Información y Comunicación</p>	<p>Valverde (2015) y Rojas (2018)</p>	<p>La empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” muestra que cuenta con una buena comunicación con sus trabajadores lo que conlleva a una buena relación y a la vez poner en práctica los mecanismos establecidos. Sin embargo, tiene ciertas carencias como la elaboración de documentos que sustenten las actividades realizadas.</p>	<p>Si coinciden</p>
		<p>Afirman que la información y comunicación es fundamental dentro de una empresa; para ello es necesaria la participación del gerente en diferentes funciones, como designar jefes por áreas e implementar capacitaciones, charlas al personal lo que le permitirá realizar eficientemente sus funciones, mediante el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas.</p>	

Supervisión	Torres (2018)	De acuerdo, a los resultados obtenidos de la empresa ejercer de manera “Negociaciones estricta y permanente Angeles S.A.C.”, se para poder así observó que no comprobar el realizan supervisiones cumplimiento de las al desarrollo de sus medidas de control labores, haciendo que establecidas por la vuelvan a surgir empresa permitiendo nuevos riesgos y como mejorar la consecuencia no productividad, llegando a conseguir rentabilidad y los objetivos trazados. competitividad de estas.	No coinciden
--------------------	----------------------	---	--------------

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Torres (2018), Ayala (2015), Valverde (2015), Rojas (2018), Chávez (2018) y Obispo (2014) establecen que, el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia, dado que ayuda a prevenir y detectar malos manejos, desfalcos y fraudes en los distintos departamentos de la empresa, de esta manera se puede minimizar riesgos, errores o irregularidades; proporcionando una seguridad razonable, tanto, en la efectividad y eficacia de sus operaciones, así como también en la información financiera y administrativa y la utilización de leyes o políticas aplicables. De esta manera, permite mejorar la productividad, competitividad y rentabilidad de las empresas comerciales; logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. De igual manera, afirman que la mayoría de las MYPE no tienen implementado un sistema de control interno dentro de las mismas. Estos resultados coinciden con los antecedentes internacionales de **Aguirre (2012), Ballesteros (2009) y Rojas (2012)** quienes establecen que, el control interno es imprescindible para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Así mismo, afirman que la mayoría de las Pyme carecen de un sistema de control interno, debido primordialmente a la falta de conocimiento sobre los beneficios, a la falta de capacitación y a la formalidad. Finalmente, estos resultados también coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de **Romero (2012) y Gómez citado por Beltrán (2016)** quienes afirman que, el control interno es un proceso y plan de organización que permite alcanzar los objetivos y metas programados; brindando una seguridad razonable en la efectividad y eficiencia de las operaciones, en la confiabilidad de la información financiera y del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 11 preguntas realizadas al gerente general de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados, 9 respuestas de la encuesta realizada fueron negativas representada por el 66.67%, interpretando que la empresa no cuenta con un buen ambiente de control, dado a que, no tiene implementado un sistema de control interno formal ya que carece de un código de ética, Manual de Organización y Funciones (MOF), como también la correcta difusión sobre la visión, misión, metas y objetivos de la empresa. Sin embargo, se puede observar que hubo 3

respuestas que fueron positivas siendo representada por el 33.33%, donde se aprecia que solo se aplicó una pequeña parte del ambiente de control.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 6 preguntas realizadas al gerente general de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados, 4 respuestas de la encuesta realizada fueron afirmativas representada por el 66.67%, observando que se encuentra en una buena situación referente al componente evaluación de riesgos, dado a que, a podido identificar algunas situaciones de riesgos que se puede presentar en la empresa y establecer las acciones necesarias para poder combatirlos. Sin embargo, se puede observar que hubo 2 respuestas que fueron negativas siendo representada por el 33.33%, en donde, se obtuvo como resultado que no tienen implementado un Plan de administración de riesgos, por ende, los resultados hallados fueron porque se aplicó una evaluación de riesgos de una manera empírica.

Respecto al componente actividades de control

De las 8 preguntas realizadas al gerente general de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados, 6 respuestas de la encuesta realizada fueron afirmativas representada por el 66.67%, interpretando que tiene una buena actividad de control, ya que, cuenta con procedimientos que sirven para contrarrestar las situaciones de riesgos identificada. Por otro lado, se obtuvo 2 respuesta negativas siendo representada por el 33.33%, en donde, se aprecia que tiene cierta dificultad por la razón que los procedimientos establecidos no se encuentran sustentados debidamente en documentos y esto se debe a que carecen de un MOF y ROF.

Respecto al componente información y comunicación

De las 7 preguntas realizadas al gerente general de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados, 5 respuestas de la encuesta realizada fueron positivas representada por el 71.43%, observando que cuenta con un sistema de información y comunicación dentro de la empresa que se viene desarrollando de una manera empírica dado a que no tiene un control interno formal. Por ello, 2 respuestas fueron negativas siendo representada por el 28.57%, en donde, se debe de mejorar ciertos puntos como la implementación de algunas políticas.

Respecto al componente supervisión

De las 5 preguntas realizadas al gerente general de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados, 4 respuestas de la encuesta realizada fueron negativas representada por el 80%, observando que no realizan una supervisión después de haberse establecido procedimiento y a la vez informado al resto de los trabajadores, con el fin de poder verificar si se está cumpliendo con lo planificado. Por otro lado, 1 respuesta fue positiva siendo representada por el 20%, reflejando la deficiencia en la parte de la supervisión dentro de la empresa.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente ambiente de control, no coinciden, dado a que, **Torres (2018)** y **Rojas (2018)** establecen que, el ambiente de control debe de salvaguardar un ambiente y clima de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso; a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Organización y Funciones (MOF) que debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa. En cambio, la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” no cuenta con un código de ética establecido por lo cual no se puede difundir un ambiente de valores, respeto durante el desarrollo de las labores de los trabajadores, a la vez no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), que le permite tener un adecuado desarrollo de sus actividades, dándole un adecuado procedimiento en su control interno.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente evaluación de riesgos, si coinciden, ya que, **Torres (2018)**, **Chávez (2018)** y **Obispo (2014)** afirman que el control interno permite evaluar los riesgos internos y externos incluida la posibilidad de fraude, determinando la posibilidad de ocurrencia e impacto; mediante estrategias y acciones de corrección; protegiendo los recursos de la empresa. De la misma manera, la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” no tiene desarrollado un plan de actividades de identificación y monitoreo de los riesgos,

sin embargo, han realizado evaluaciones de forma empírica detectando ciertos riesgos tomando acciones necesarias para afrontar los riesgos encontrados.

Respecto a la actividad de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente actividades de control, si coinciden, dado a que, **Torres (2018) y Rojas (2018)** sostienen que las actividades de control deben estar basados en el organigrama, y que guarde coherencia con el manual de funciones que plasme actividades, responsabilidades, plan de trabajo el control interno, que sirven para alcanzar los objetivos y metas propuestos. Así mismo, la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” presenta ciertas actividades de control en sus operaciones como el arqueo de caja, el control de sus inventarios; en lo correspondiente a su información financiera y contables, cuenta con respaldos (backup) que sé que realizan periódicamente, al igual que queda evidenciado el acceso a las informaciones confidenciales.

Respecto a información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente información y comunicación, si coinciden, **Valverde (2015) y Rojas (2018)** afirman que la información y comunicación es fundamental dentro de una empresa; para ello es necesaria la participación del gerente en diferentes funciones, como designar jefes por áreas e implementar capacitaciones, charlas al personal lo que le permitirá realizar eficientemente sus funciones, mediante el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas. Por otro lado, los resultados muestran que la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” muestra que cuenta con una buena comunicación con sus trabajadores lo que conlleva a una buena relación y a la vez poner en práctica los mecanismos establecidos. Sin embargo, tiene ciertas carencias como la elaboración de documentos que sustenten las actividades realizadas.

Respecto a la supervisión

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente información y comunicación, no coinciden, **Torres (2018)** establece que la supervisión se debe ejercer de manera estricta y permanente para poder así comprobar el cumplimiento de las medidas de control establecidas por la empresa permitiendo mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de estas. Por otro

lado, la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, se observó que no realizan supervisiones al desarrollo de sus labores, haciendo que vuelvan a surgir nuevos riesgos y como consecuencia no llegando a conseguir los objetivos trazados.

IV. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo 1:

Según los autores pertinentes revisados las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú son: El control interno es una herramienta de gestión que debe ser implementada en todas las empresas. Así mismo, el control interno brinda una seguridad razonable en la efectividad y eficacia de sus operaciones, en la información financiera y administrativa, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables. También, el control interno permite conseguir las metas y objetivos propuestos. Por otro lado, algunos autores establecen que la mayoría de las MYPE no cuenta con un sistema de control interno, debido a que la gran parte son empresas familiares, careciendo de la formalidad, manuales de procedimientos y políticas que la regulen. Sin embargo, la mayoría de los autores se han limitado en repetir conceptos del control interno y no a describir las características que establece la teoría; por lo tanto, se recomienda que en los trabajos sucesivos se incida más en estos aspectos.

5.2 Respecto al objetivo 2:

Luego de realizar el cuestionario al gerente general de la empresa del caso de estudio, se observó que cuenta con un control interno de manera empírica, dado a que, se han realizado algunos procedimientos del control interno, pero de una manera informal; es por ello, que presenta ciertas deficiencias en su proceso de ambiente de control y supervisión, así como también en el desarrollo de sus labores.

5.3 Respecto al objetivo 3:

Al realizar la comparación de los resultados de los autores de los antecedentes considerados y de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, se observó que los componentes del control interno, son parecidos con respecto, a lo descrito por los autores y lo desarrollado por la empresa de caso, no obstante, en el componente ambiente de control se puede ver que la dirección no ha difundido debidamente la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad, asimismo, carecen de un manual de organización y funciones (MOF), reglamento de organización y funciones (ROF), entre otros. De igual manera, el componente de supervisión tiene ciertas carencias por mejorar como realizar monitoreos periódicamente de tal forma que se pueda corroborar la ejecución de los procedimientos, actividades establecidas.

5.4 Conclusión general:

De la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2, se puede apreciar que la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, debe de mejorar su proceso de ambiente de control y supervisión, así como también el desarrollo de sus labores, con el cual se pueda mejorar la organización del control interno de una manera formal. Así mismo, según los autores pertinentes revisados coinciden que el control interno brinda una seguridad razonable en la efectividad y eficacia de sus operaciones, en la información financiera y administrativa, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables. Finalmente, recomienda que la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”, debe implementar de una manera formal el control interno aplicando todos los componentes en sus operaciones e involucrar tanto al jefe como al resto del personal de la empresa, dado a que se encontró un factor de riesgo potencial, como es el exceso de inventario (sobre stock) y a la vez la fecha de vencimiento es demasiado próximo; debido a un mal cálculo proyectado de las ventas; que generó tomar la decisión de solo realizar pequeñas compras a los proveedores; esto se debió a que a pesar de llevar un control de inventario por medio del Kardex, no se realizó la supervisión periódicamente para conocer la situación real.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas:

- Aguirre, R. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista El Buzón de Pacioli, 76, 1-17. Recuperado de: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Amaro, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Anónimo (2014). *¿Qué es una empresa comercial?*. Recuperado de: <http://actualicese.com/2014/05/29/que-es-una-empresa-comercial/Arbulú> (diciembre de 2006) *La Pyme en el Perú. Revista de egresados*. Recuperado de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Ayala, Y. (2015). *Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la MYPE comercial del rubro frutales del distrito de San Luis - lima en el 2014*. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Ballesteros M. (2009). *Implantación de control interno en una MYPE para evitar fraude*. Santiago, Chile. Recuperado de: tesis.ipn.mx/jspui/handle/123456789/3696.
- Beltrán, M. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Bonilla, M. (2012). *Auditor de Bolivia*. Bolivia.
- Chacón, D. (2013). *Diferencia entre empresas de servicios y comercializadoras en sus estados financieros*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/diferencia-entre-empresas-de-servicios-y-comercializadoras-en-sus-estados-financieros/>
- Chávez, D. (2018) *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Braquilab Medic S.A.C.” - Chimbote, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

- Codemype (2010). *Estadísticas de la micro y pequeña empresa 2009*. Recuperado de:
<http://www2.produce.gob.pe/remype/data/mype2009.pdf>
- Contraloría General de la República. (2006). *Normas de control interno*. El peruano.
 Recuperado de: http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf
- Coso (2013). *Control interno – Marco integrado resumen ejecutivo*. Recuperado de:
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- González, M. (2014). Importancia del control interno en las Pyme. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-Pyme/>
- INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA (2013). *Sectores Productivos*. Recuperado de
<http://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- LEY N° 28015 (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. El peruano. Recuperado de:
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- LEY N° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. El peruano.
 Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30056.pdf>
- Meléndez, J. (2015). *Control interno*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Mendoza, V. (2014). *Ambiente de control*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/VICTOR31651306/ambiente-de-control>
- Ministerio de la Producción (2014). *Anuario Estadístico Industrial, Mipyme y Comercio Interno 2014*. Recuperado de: <http://www.produce.gob.pe/documentos/estadisticas/anuarios/anuario-estadistico-mype-2014.pdf>
- Northcote, C., García, J. & Tambini, M. (2012). *Manual Práctico de la Ley General de Sociedades*. Pacífico editores. Lima, Perú.
- Obispo, D. (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, periodo 2013*. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

- Ramos, M. (2014). *Nuevo manual teórico práctico de las MYPE micro y pequeñas empresas: Texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial*. Lima, Perú.
- Rojas, S. (2018). *Caracterización del control interno de las Micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa comercial Vasquez E.I.R.L., Sihuas, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Rojas, W. (2012). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*. (Tesis de Licenciado) - Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rueda, G. (2014). *Ley N° 26887 Ley General de Sociedades*. Edigraber. Lima, Perú.
- Soto, B. (2016). *Clasificación de las empresas*. Recuperado de: <http://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/3985/clasificacion-de-las-empresas/>
- Torres, R. (2018). *Caracterización del control interno de las Micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa "Representaciones y comercialización ESLITH Sociedad de Responsabilidad Limitada" de Lima, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Vásquez Pacheco, F. (2008). *Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants, Hoteles y Agencias de viaje del Distrito de Chimbote, periodo 2006-*
- Valverde, G. (2015). *El control interno y su importancia en las MYPE en el Perú, 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

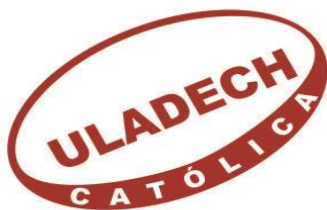
TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO
“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “ABC” de Chimbote, 2016.”	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “ABC” de Chimbote, 2016?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “ABC” de Chimbote, 2016.	<ol style="list-style-type: none">1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016.2. Describir las características del control interno de la empresa “ABC” de Chimbote, 2016.3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “ABC” de Chimbote, 2016.

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas.

FICHAS BIBLIOGRÁFICAS
AUTOR:
LUGAR:
AÑO:
TÍTULO:
RESUMEN:

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa “AAE” para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.”-Chimbote, 2016.**

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

I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA “Negociaciones Angeles S.A.C.”:

1.1 Edad del representante legal de la empresa

Años

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino

Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno		<input type="text"/>		
Primaria	Incompleta	<input type="text"/>	Completa	<input type="text"/>
Secundaria	Incompleta	<input type="text"/>	Completa	<input type="text"/>
Superior no universitaria	Incompleta	<input type="text"/>	Completa	<input type="text"/>
Superior universitaria	Incompleta	<input type="text"/>	Completa	<input type="text"/>

II. REFERENTE A LA EMPRESA

2.1 Nombre de la empresa.....

2.2 Años de permanencia en el mercado.....

2.3 Cantidad de trabajadores en la empresa.....

III. REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

3.1 ¿La empresa tiene implementada su sistema de control interno formal?

SI () NO ()

3.2 ¿La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?

SI () NO ()

3.3 ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales?

SI () NO ()

3.4 ¿La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?

SI ()

NO ()

3.5 ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos?

SI ()

NO ()

3.6 ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal?

SI ()

NO ()

3.7 ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad?

SI ()

NO ()

3.8 ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF)?

SI ()

NO ()

3.9 ¿La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas?

SI ()

NO ()

3.10 ¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno?

SI ()

NO ()

3.11 ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden?

SI ()

NO ()

IV. REFERENTE A LA EVALUACION DE RIESGOS

4.1 ¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?

SI ()

NO ()

4.2 ¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?

SI ()

NO ()

4.3 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

SI ()

NO ()

4.4 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?

SI ()

NO ()

4.5 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?

SI ()

NO ()

4.6 ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?

SI ()

NO ()

V. REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

5.1 ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?

SI ()

NO ()

5.2 ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?

SI ()

NO ()

5.3 ¿Periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades, por ejemplo: arqueos de caja e inventarios?

SI ()

NO ()

5.4 ¿La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal?

SI ()

NO ()

5.5 ¿Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?

SI ()

NO ()

5.6 ¿Es restringido el acceso a la sala de computo, procesamiento de datos, a las redes instaladas, así como al respaldo de la información (backup)?

SI ()

NO ()

5.7 ¿Los programas informáticos (software) de la entidad cuentan con licencias y autorizaciones de uso?

SI ()

NO ()

5.8 ¿La entidad ha definido políticas sobre el cambio frecuente de contraseñas, sobre su uso y cuando el personal se desvincule de las funciones?

SI ()

NO ()

VI. REFERENTE A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

6.1 ¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada sintetizada para la toma de decisiones?

SI ()

NO ()

6.2 ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

SI ()

NO ()

6.3 ¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

SI ()

NO ()

6.4 ¿La entidad está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades?

SI ()

NO ()

6.5 ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?

SI ()

NO ()

6.6 ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

SI ()

NO ()

6.7 ¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?

SI ()

NO ()

VII. REFERENTE A LA SUPERVISION

7.1 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido quedando evidencia de ello?

SI ()

NO ()

7.2 ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)?

SI ()

NO ()

7.3 ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?

SI ()

NO ()

7.4 ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

SI ()

NO ()