



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 “ANGELES  
GONZALES INVERSIONES SRL” CHIMBOTE, 2019.

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

**AUTOR**

**ESTRADA SARMIENTO, EVELYN YANINA  
ORCID: 0000-0001-8479-8520**

**ASESOR**

**JUANA MARIBEL, MANRIQUE PLÀCIDO  
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**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 “ANGELES  
GONZALES INVERSIONES SRL” CHIMBOTE, 2019.

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

**AUTOR**

**ESTRADA SARMIENTO, EVELYN YANINA  
ORCID: 0000-0001-8479-8520**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL  
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Estrada Sarmiento, Evelyn Yanina

**ORCID: 0000-0001-8479-8520**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Manrique plácido, Juana Maribel

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

**ORCID: 0000-0003-3776-2490**

Ortiz González, Luis

**ORCID: 0000-0002-5909-3235**

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

**ORCID: 0000-0003-0621-4336**

**Firma del jurado evaluador y asesor**

MGTR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO  
**PRESIDENTE**

MGTR. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS  
**MIEMBRO**

MGTR. RODRIGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ  
**MIEMBRO**

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL  
**ASESORA**

## **Agradecimiento**

**A Dios**, por darme su bendición del día a día para seguir desarrollándome como persona y poder lograr todos mis objetivos y mirara siempre hacia el futuro.

**A mis padres**, por su apoyo incondicional por sus consejos a diarios, por la motivación constante para cumplir con cada uno de metas por haberme brindado un voto de confianza, pero sobre todo por brindarme su amor incondicional.

A mis dos bellos hermanos mi Erick y Josue por ser motor y motivo de continuar y concluir el inicio de esta carrera profesional.

## **Dedicatoria**

Dedico primeramente a Dios, por todas sus bendiciones, fortaleza que me otorgo para seguir por este camino y por haber permitido llegar hasta este punto de lograr mis metas y mis sueños, mostrándome día a día, que con paciencia y perseverancia todo es posible.

A mis hermosos hermanos Josué y Erick, y a mis padres por ser mi gran y mi mayor apoyo en mi vida por el entusiasmo con el cual me alentaban a continuar y nunca caer.

Asimismo, a mi familia quien estuvo presente durante el transcurso de este ciclo académico, por brindarme en todo momento su apoyo y comprensión para poder continuar y formarme como profesional.

## Resumen

El presente trabajo de 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 “**ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL**” Chimbote, 2019. La investigación fue no experimental-descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario y, fue aplicado al gerente de la empresa de caso, utilizando la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** El sistema de control interno permitirá la evaluación de eficiencia, eficacia, de productividad de la entidad, permite alcanzar objetivos planteados, siempre y cuando tengan implementado dicho sistema, reduciendo el riesgo de corrupción, y logrando alcanzar los objetivos y metas propuestas. **Respecto al objetivo específico 2:** se encontró deficiencia en el sistema de control interno, este permitirá obtener buenos resultados tanto para producción y calidad, pero a su vez lo usan a su manera siendo así el grado de eficiencia disminuye. **Respecto al objetivo específico 3:** el componente evaluación de riesgo no coincide; con los demás componentes revisados, puesto que empresa manifiestan que cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido su visión, misión y objetivos, además de que cada personal conoce su función. Finalmente, se concluye que carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas, y cada vez los riesgos aumentarán, si no hace nada para poder detenerlos o disminuirlos la productividad será cada vez más eficiente.

**Palabras claves:** Control interno; Mypes; sector comercio.

## **Abstract**

The present research work had as a general objective: To describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commercial sector of Peru and of the company “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” Chimbote, 2019. The research was non-experimental-descriptive-bibliographic - documental and case, for the collection of information, bibliographic records and questionnaire were used and, it was applied to the case company manager, using the interview technique; meeting the following results: Regarding the specific objective

1: The internal control system will allow the evaluation of efficiency, effectiveness, productivity of the entity, allows to achieve the objectives set, provided they have said system implemented, reducing the risk of corruption, and achieving the objectives and goals proposed. Regarding the specific objective 2: deficiency was found in the internal control system, this will allow obtaining good results for both production and quality, but in turn they use it in their own way, thus the degree of efficiency decreases. Regarding specific objective 3: the risk assessment component does not match; With the other components reviewed, since the company states that it has an organization and functions manual, it has defined its vision, mission and objectives, in addition to that each staff knows its function. Finally, it is concluded that they lack an internal control system, which is harmed, and the risks will increase every time, if you do nothing to stop them or reduce them, productivity will be increasingly efficient.

**Keywords:** Internal control; Mypes; trade sector



## Indicie de contenido

EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
INDICIE DE CONTENIDO .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes .....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales .....	18
2.1.3 Regionales .....	21
2.1.4 Locales.....	24
2.2 Teoría del control interno .....	25
2.2.1 Importancia del control interno .....	26
2.2.2 Función del control interno .....	28
2.2.3 Objetivos del control interno .....	28
2.2.4 Principios del control interno .....	29
2.2.5 Clasificación del control interno .....	33
2.2.6 Tipos de control interno .....	34
2.2.7 Características del control interno .....	34
2.2.8 Componentes del control interno .....	36

2.2.9 Norma general para los componentes del control interno.....	41
2.2.10 Objetivos de las normas de control interno .....	51
2.2.11 Teoría de las empresas .....	52
2.2.12 Teoría o enfoque administrativo.....	56
2.2.13 Teoría del sector comercio .....	57
2.2.14 Descripción de la empresa de caso .....	57
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	59
2.3.1 Definición del control interno .....	59
2.3.2 Definición de empresa .....	60
2.3.3 Definiciones de las micro y pequeñas empresas. ....	61
III. HIPÓTESIS .....	62
IV. METODOLOGÍA.....	62
V. RESULTADOS .....	65
5.1 Resultados .....	65
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1 .....	65
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	67
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	69
5.2 Análisis de resultados: .....	72
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	72
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	75
VI. CONCLUSIONES .....	76
6.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	76

6.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	76
6.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	77
6.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	78
6.1.4 CONCLUSIÓN GENERAL: .....	78
VII. ASPECTO COMPLEMENTARIO .....	79
7.1 Referencias bibliográficas .....	79
7.2.1 Anexo 01 .....	87
7.2.2 Anexo 02: .....	88
Modelo de fichas bibliográficas: .....	89
Modelo N°1 .....	89
Modelo N° 2.....	89
Cuestionario: .....	90

## INDICE DE CUADROS

<b>N° DEL CUADRO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PAGINA</b>
<b>01</b>	Objetivo específico 1.....	62
<b>02</b>	Objetivo específico 2.....	63
<b>03</b>	Objetivo específico 3.....	64

## I. Introducción

Los autores indican que la importancia del control interno es la base fundamental donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, administración, entre otras, son regidas por el control interno. El sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. Así contribuye la detección y prevención de fraudes en la administración, por tanto, el estudio de su compatibilidad producirá en la efectividad, eficiencia y economía de los recursos (**Amaro, 2015**).

Cabe resaltar que el control interno, es de suma importancia debido a que es un conjunto de acciones, actividades y planes para lograr los objetivos y metas determinadas por la entidad y así contar con una información confiable y oportuna a la vez. **Gonzales (2016)**.

El control interno es una herramienta que contribuye a la seguridad del sistema contable que utiliza la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables. Lo cual detecta irregularidades, errores y multitudes de riesgos a lo cual afecta a la entidad. La gerencia establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados. Es evidente que las MYPES, son de vital importancia en nuestro país, ya que juega un papel fundamental,

responsable en el desarrollo social y económico de nuestro país, por ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, es por ello que **Cárdenas (2016)** afirma que el primer deber del gerente o administrador de una micro y pequeña consiste en crear, y luego dirigir, toda una serie de relaciones entre su empresa y sus trabajadores.

La gran mayoría de mypes, no cuentan con un sistema adecuado del control interno, para hacer frente a su competencia, por lo que existe un gran vacío de conocimiento, la cual se realiza el siguiente **enunciado del problema: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: ¿Caso Empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” Chimbote, 2019?** Para dar respuesta a esta pregunta he planteado 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 **“ANGELES GONZALES INVERSINES SRL”** Chimbote, 2019. Así mismo, para poder conseguir dicho objetivo, propongo los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.
2. Describir las características del control interno de la empresa **“ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL”** de Chimbote, 2019.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa **“ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL”** de Chimbote, 2019.

Finalmente, el presente informe se justifica porque nos permitirá conocer a nivel descriptivo las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, ubicadas en Chimbote; es decir, nos permitirá conocer las características generales y específicas del sector mencionado, así como la relación del control interno en beneficio de la micro y pequeña empresa. Asimismo, la investigación nos permitirá tener ideas mucho más acabadas de cómo opera el control interno en las micros y pequeñas empresas del sector comercio a estudiar y la importancia que esta tiene para la operatividad de las mismas dentro del mercado local. En cuanto a la metodología el diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La investigación fue descriptiva, bibliográfico documental y de caso por ende no habrá población ni muestra. La técnica utilizada fue revisión bibliográfica y entrevista, en cuanto al instrumento se utilizó las fichas bibliográficas y el cuestionario.

Finalmente, el informe se justifica porque servirá para realizar la tesis y a su vez me permitirá titularme y dar un aporte científico a la universidad.

## **II. Revisión de la Literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad del país del mundo, menos del Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidad

de análisis. Revisando los antecedentes internacionales hemos encontrado lo siguiente:

**Ramírez (2016).** En su trabajo de investigación denominada: “Control interno de las MYPES”. México. Cuyo objetivo fue: analizar el control interno en las pequeñas y medianas empresas (MYPES), usando la metodología de diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue el cuestionario y la técnica, revisión bibliográfica. Llegó al siguiente resultado: Las MYPES requiere implementar este sistema de control interno ya que carecen de este dicho sistema, la implementación de este sistema de control es necesaria ya que proporciona una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas, proteger sus bienes y derechos, cumplir con el entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones.

**Alvarado (2016).** En su trabajo de investigación denominada “Prueba de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO aplicando a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca- Ecuador”. El cual fue realizado en México. Cuyo objetivo fue: Conocer la implementación del control interno en la verificación de compra y venta de productos de buena calidad, a un precio accesible, y maximizar utilidad. Usando la metodología de campo – bibliográfica – documental; el instrumento fue cuestionarios y entrevistas. Llegó al siguiente resultado: El control interno es un plan de organización en el cual se utiliza métodos y procedimientos en lo cual se adopta a una empresa para salvaguardar sus activos, por lo que fue monopolizado los componentes conforme al modelo Coso, lo cual deben alinearse a los objetivos de la empresa y en cada departamento establecido y así obtener un control adecuado de las operaciones.



**Paiva (2015).** En su tesis titulada: Evaluación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. En el Periodo 2011”. Presentada en la universidad autónoma de Nicaragua. Cuyo objetivo general fue: Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. La técnica de la investigación fue cualitativo - inductivo, y el tipo de investigación fue descriptiva. Concluye que: Que el control interno se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos, debido a que la misma persona realiza la recepción de los pagos de las facturas por parte de los clientes, es la encargada de realizar los depósitos, no se realizan arqueos sorpresivos. El tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumpla con sus objetivos y metas planteados pero el hecho de que los empleados la desconozcan se puede decir que los empleados no están en caminados con los objetivos por qué no los conoce, por lo tanto, los empleados no trabajarán en común para un fin, provocando problemas de control interno de orden e ineficiencia en el trabajo.

**Barrios (2015).** En su trabajo de investigación denominado: “control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” el cual fue realizado en Colombia Cuyo objetivo fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Usando una metodología y diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Lego al siguiente resultado: No cuenta en la actualidad con una estructura orgánica financiera

y contable adecuada, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, no poseen plan de cuentas, registros y prácticas contables vigentes que garanticen la preparación de los Estados Financieros y certifique la adecuada administración y custodia de los recursos o activos de la entidad; esto ha generado que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos; y además asumió riesgos altos como registros errados en las diversas transacciones y el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

**Rivas (2018).** En su trabajo de investigación denominado: “Modelos contemporáneos de control interno”. Cuyo objetivo fue: Analizar el significado del control interno y caracterizarlo de acuerdo a los modelos contemporáneos de control Interno”. Metodología fue descriptiva y documental. Llego al siguiente resultado. El control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable.

### **2.1.2 Nacionales**

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad del Perú, menos la región; sobre nuestra variable de estudio y unidad de análisis. Revisando los antecedentes nacionales hemos encontrado lo siguiente:

**Eusebio (2016)** En su tesis titulada caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso de la empresa Eusebio e Hijos SAC – Trujillo 16-2015-Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de

las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC – Trujillo 2015. El diseño de la investigación fue descriptivo bibliográfico, documental y de caso. Concluye que el control interno como una gestión administrativa y contable, ayudara en el desarrollo de los procesos a una mayor eficiencia en la operación del negocio, ayudando al crecimiento y productividad del ente, se resalta también sobre la evaluación, toda vez que logra el grado de eficiencia, eficacia, economía productividad y la minimización de los riesgos evaluados.

**Arqueros (2017)** En su trabajo de investigación denominada “Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C”, el cual fue realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo fue: Diseñar un sistema de control adecuado a las pequeñas y medianas empresas. En cuanto a la metodología de la investigación fue descriptiva-bibliográfica documental. Y con respecto a la conclusión, llegó a lo siguiente: La no realización a tiempo los pagos a los proveedores, así como la preparación y emisión de informes financieros a la gerencia general se ha mejorado con la implementación del nuevo Sistema de Control Interno. El Sistema de Control Interno que se ha implementado, permite incrementar la productividad del área de tragamonedas por ser muy completo y se puede utilizar en muchas empresas similares.

**Coca (2018)** en su tesis denominada: “Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Agro e Inversiones La Fortaleza E.I.R.L.” realizado en la ciudad de Cañete - Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa

“Agro e Inversiones La Fortaleza E.I.R.L.”- Cañete, 2017, cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, llegando a la siguiente conclusión: La empresa debe de tener un control interno de inventarios bien establecido, con normas y procedimientos plasmados en físico para poder así dar a conocer al personal que labora en la empresa cuáles son sus funciones y que se pueda contar con un personal capacitado en el área de inventarios, a fin de poder evitar posibles riesgos futuros en esta área como pérdida de mercadería o mercaderías vencidas o fraudes que se puedan dar.

**Antangeletta (2015)** En su trabajo de investigación denominada: “Importancia del control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES, de la universidad nacional "FEDERICO VILLARREAL", el cual fue realizado en la ciudad de Lima; Cuyo objetivo fue: Determinar la importancia del control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES, cuya metodología fue descriptiva bibliográfico documental. De tal manera se concluyó lo siguiente: En este entorno podemos notar que actualmente en el ámbito de las MYPES existen muchas deficiencias aún por resolver y que las empresas aún no toman conciencia al respecto y continúan operando todavía como trabajaban desde hace muchos años, en forma familiar o muchas veces artesanal, sin aplicar una adecuada metodología o técnica para poder administrar o gestionar sus empresas y obtener los resultados esperados. En ese sentido consideramos importante que las MYPES deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Al realizar el diagnóstico de se determina que no cuenta con un sistema de control interno sobre sus ingresos, lo que ocasiona irregularidades en el manejo de la empresa, distorsionando sus operaciones e incidiendo en la liquidez.

**Montoya (2017)** En su trabajo de investigación denominada: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de los micros empresas en el distrito de Chaclacayo”; el cual fue realizado en la ciudad de Lima; cuyo objetivo fue: Determinar de qué manera la implementación del control interno incide en el desarrollo de las MYPES; cuya metodología fue no experimental-cualitativa, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. De tal manera se concluyó lo siguiente: Que la implementación de control interno puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES pero a su vez no puede ayudar garantizar su supervivencia, el control interno en las MYPES, es de vital importancia para su crecimiento, expansión y desarrollo, debido a que los procedimientos sustentan las bases para el cumplimiento de objetivos trazados, ya que implementando este sistema se podrá evidenciar cualquier error, desviación y por ende podrán ser subsanados a tiempo.

### **2.1.3 Regionales**

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de la región Ancash, menos la provincia del Santa; sobre nuestra variable de estudio y unidad de análisis. Revisando los antecedentes regionales hemos encontrado lo siguiente:

**León (2015)** en su tesis titulada: “el control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la provincia de Huaraz, 2013.” presentada en la universidad católica los Ángeles de Chimbote – Huaraz. Cuyo objetivo general fue: es determinar las principales características del control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de Huaraz, 2013. El tipo de investigación

es cuantitativa. El nivel de la investigación es descriptivo. Y el diseño es experimental. Explica que el control interno es un proceso ejecutado por la administración que tiene por finalidad evaluar operaciones específicas en las tres principales categorías: efectividad y eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas y normas, que incluye el plan de organización de los métodos y técnicas. En consecuencia, afirma que los propietarios de las empresas del sector comercio rubro bazares realicen supervisiones a cada área y al personal de la empresa para que así puedan mejorar la rentabilidad económica y financiera sea corto o largo plazo, teniendo en cuenta la eficiencia y eficacia para que puedan cubrir oportunamente con sus deudas de mayor magnitud.

**Crisologo (2016)** En su trabajo de investigación denominado: “Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash”. Cuyo objetivo general fue: Evaluar si el Control Interno influye en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash del Año 2011. Cuya Metodología fue descriptiva-bibliográfica documental. Llegó a los siguientes resultados: Los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a establecer que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas; además que se establecido el grado de evaluación de riesgo incide en la mejora de la calidad de vida de la población. En conclusión, se ha establecido que el Control Interno influye en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash.

**Vásquez (2016)** En su tesis “el control interno y su influencia en la gestión Administrativa de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa servicios Múltiples el constructor l & a. SAC Huarmey 2016. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarmey, 2016 El diseño de la investigación fue descriptivo bibliográfico, documental y de caso. Se concluye que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión administrativa de las empresas en general y de las empresas privadas en particular. Asimismo, los autores se limitan a describir los aspectos fundamentales del control interno en base a lo que se establece en la teoría, basado en el COSO, afirmando que la implementación del sistema de control interno promueve la eficiencia y eficacia, y asegura la efectividad en la gestión administrativa de 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.

Conclusión: El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en el rubro comercial logrando sus objetivos y metas programadas. De tal manera permite minimizar riesgos y errores o irregularidades de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones.

**Crisoles (2015)** en su tesis “el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2015” presentada en la universidad católica Los Ángeles De Chimbote – Huaraz. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno en las empresas comerciales de la ciudad de Huaraz - 2015. El tipo de investigación aplicada, cuantitativa y no experimental. El diseño de la investigación que utilizamos en el presente estudio fue la descriptiva. Se llegó a la conclusión que las empresas comerciales, se propone trabajar con el informe cosso, el cual es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa. La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa

#### **2.1.4 Locales**

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier provincia del Santa, menos la localidad de Ancash; sobre nuestra variable de estudio y unidad de análisis. Revisando los antecedentes locales hemos encontrado lo siguiente:

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar trabajos de investigación respecto a la caracterización del control interno en las empresas comerciales en alguna ciudad o localidad de la región Ancash.



## 2.2 Teoría del control interno

**Gerencie. (2017).** El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

**Hierro (2014)** El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. El mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Según la literatura revisada, **Claros (2015)** en su libro “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”, menciona sobre el control interno: “Proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable” (p. 25).

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización incluidos en las siguientes categorías: **(Romero, 2014).**

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones;
2. Confiabilidad de la información financiera;
3. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Según **Hernández (2015)** aduce que el enfoque moderno establecido por el COSO, señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre

sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Por ello en el presente documento, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en todas las entidades se concibe que ésta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control gerencial
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión

### **2.2.1 Importancia del Control Interno**

Según la revista **Gestiopolis (2014)** El control interno representa una parte importante en empresa, si no está bien llevado afecta a las políticas y procedimientos y estructura de la organización. La implantación de llevar un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes. El tamaño de la empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual hay toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema adecuado, para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, obtener mejores niveles de productividad; y ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

**Rivera (2015)** Señala que el control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues

permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y tareas delegadas es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado según se requiera en función de la complejidad de la organización. Por consiguiente, el control interno se apoya en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización.

**Gonzales (2014)** afirma que es importante el contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa, ya que ello le permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad. En las empresas pequeñas y medianas, es necesario contar con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que conforman, pues las organizaciones sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al director o dueño a la toma de decisiones, así como de detectar en que procedimiento o proceso se está fallando y mejorarlo y dar solución a este problema, sin dejar de mencionar que el control interno tiene como objetivo el de proteger los recursos de la empresa o negocio.

Una de las importancias del Control Interno es que permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

### **2.2.2 Función del Control Interno**

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, las que mejor las convengan a los intereses de la empresa.

Tiene varias funciones como:

- | ) Evitar o reducir fraudes.||
- | ) Salvaguarda contra la insuficiencia||
- | ) Cumplimiento de las políticas de operación sobre las bases más seguras.||
- | ) Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.||
- | ) Salvaguardar los activos de la empresa.||
- | ) Promover la eficacia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.||

### **2.2.3 Objetivos del Control Interno**

Toda organización tiene una misión y visión, estas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzar sus metas propuestas. Los objetivos son establecidos por la dirección, gerencia y todo el personal de la entidad para asegurar o proporcionar seguridad razonable, a fin de evitar los fraudes, desfalcos e irregularidades y otros actos que puedan perjudicar a la organización.

Dichos objetivos son los siguientes:

- a) Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad.
- b) Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- c) Velar por el cumplimiento de leyes, reglamentos, estatutos y otras normas empresariales.
- d) Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad

#### **2.2.4 Principios del Control Interno**

En su libro Fundamentos de control interno, los principios generales que plasma son según (**Freire 2015**):

- 1. Separación de funciones:** es lograr una división equitativa de las funciones por áreas, eso ayudara que no recaiga en solo una persona el control de los procesos de la empresa, más bien estar segmentado de forma adecuado para un mejor funcionamiento.
- 2. Responsabilidad delimitada:** Se debe plasmar concretamente por escrito las responsabilidades de cada uno por el cargo que lleva, además, brindar la descripción y procedimientos de forma clara.
- 3. Evitar el uso de dinero en efectivo:** el uso del dinero en efectivo solo será en pequeñas cantidades como es el de una caja chica, controlado por la

administración o una persona designada por la empresa, con el fin de evitar fraudes.

4. **Uso de formatos pre numeradas:** diseñar documentos con una numeración especialmente a la hora imprimir documentos donde estén digitados la entrada y salida de mercadería o efectivo; entre ellas se puede mencionar: facturas recibos, comprobantes de egresos e ingresos, órdenes de compra, comprobantes de ingresos, entre otros. Además, este documento se debe archivar en orden en un lugar seguro.
5. **Personal hábil y capacitado:** cada cierto tiempo capacitar a los empleados y así evitar errores dentro de la empresa, además se disminuirá los costos, aumentar la eficiencia, y tener empleados comprometidos con el progreso de la empresa.
6. **Dualidad o pluralidad de personal en cada operación:** al momento de realizar diversas operaciones, se debe intervenir por los menos dos individuos y así evitar fraudes o situaciones negativas para la empresa.
7. **Rotación de personal:** cada cierto tiempo rotar al personal por las diversas áreas de la empresa con el fin de evitar fraudes.
8. **Aplicación de pruebas de exactitud:** se realizan periódicamente, y sirve para verificar las operaciones que se realizan dentro de la empresa, además de demostrar el cumplimiento de las mismas, asimismo se evitaría errores en las operaciones.
9. **Custodia y registro:** Implica controlar los documentos físicos que son los inventarios y documentos de la empresa, además brindar la seguridad pertinente para los mismos.

**A continuación, se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.**

**AMBIENTE DE CONTROL.** - Tiene cinco principios

- | ) 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 del 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.|

**EVALUACIÓN DE RIESGOS.** - Tiene cuatro principios

- | ) La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.|
- | ) La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.|
- | ) 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 determina como 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.|

**ACTIVIDAD DE CONTROL.** - Tiene tres principios.

- | ) 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).|

**INFORMACION Y COMUNICACIÓN.** - Tiene tres principios.

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



## **ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN**

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

### **2.2.5 Clasificación del Control Interno**

#### **❖ Control Interno Contable**

Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de registro contable, comprobación documentaria del plan de cuentas y su aplicación de los manuales de procedimientos y de la formulación de los estados financieros.

#### **❖ Control Administrativo**

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que realizan en un sistema de organización y verificar los procedimientos con fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

#### **❖ Control Financiero**

Comprende el plan de organización y procedimientos y registros que conciernen la custodia de recursos, como la verificación de exactitud y confiabilidad de registros e informes financieros.

## **2.2.6 Tipos de Control Interno**

### **a) Control Interno**

Es una herramienta básica y fundamental de toda administración para determinar las metas trazadas por los propietarios, administrativos y así controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios.

### **b) Control Externo**

Consiste en una evaluación a cargo de auditores especializados ajenos a la entidad, cuya función principal es verificar minuciosamente cada una de las áreas de la entidad para detectar algún tipo de fraude que lleve a la empresa a la quiebra.

## **2.2.7 Características del Control Interno**

Un control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos del sistema de control se cumplan de manera correcta.

### **a) Plan de Organización**

La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible.

Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen. En primer lugar, un plan de control interno debe tener procedimientos bien determinados que integren las actividades de todos los sectores de la organización.

Segundo, para alinear cada área de la empresa, es necesario un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc. Esa delimitación de

funciones y actividades debe establecerse en manuales de procedimientos con el fin de ser claros y evitar errores.

#### **b) Segregación de Funciones**

La independencia estructural de una organización significa separar las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación. En este sentido, todos los procesos deben pasar por diferentes fases, y cada una de ellas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, autorización o registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado.

De ahí la importancia de contar con un manual que especifique el organigrama, las funciones y los responsables de cada área.

En caso de que cuente en su empresa con un software de gestión, este debe tener la opción de definir y restringir perfiles de usuario.

#### **c) Control de Acceso a los activos**

Un control interno efectivo depende en gran parte de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

#### **d) Sistema de autorización y procedimiento**

Un control interno eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Los registros que informan sobre el resultado de una actividad particular deben ser producidos por fuentes independientes con el fin de que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de que haya alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

#### **e) Métodos para procesar los datos**

Dependiendo de la complejidad de una organización, los medios para procesar los datos pueden ser manuales, mecánicos o digitales.

Con el fin de disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, e involucrar a todo el personal en el proceso, es conveniente usar programas informáticos o soluciones en la nube que le permitan monitorear los controles internos con la mayor objetividad posible. (Calle, 2018).

### **2.2.8 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. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad.

## J **Ambiente de Control**

Aquí encontramos al conjunto de actividades que forman parte del entorno de la empresa, las cuales son determinantes para el logro de los objetivos. Dentro de este componente tenemos al desarrollo de las acciones, conjunto de medios, reglas y políticas establecidas, que en su adecuada aplicación son efectivos para la empresa. Y la organización debe de establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este componente se genere, se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- ❖ **Integridad y Valores éticos.** Deben establecer los valores éticos y de conducta que se espera del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias.
- ❖ **Competencia.** Hace mención al conocimiento y habilidad que debe tener toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente sus actividades.
- ❖ **Experiencia y dedicación de la Alta Administración.** Es vital que quienes determinan los criterios de control posean experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

||

## ) **Evaluación de Riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien, a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia (**García, 2016**).

## ) **Actividades de Control**

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control, pero solo los siguientes tipos se relacionan generalmente con la Auditoría de estados financieros (EE.FF.):

### ❖ **Evaluación del desempeño**

Consisten en revisar el desempeño real comparado con los presupuestos, los pronósticos y el desempeño de períodos anteriores; en relacionar los conjuntos de datos entre sí; en hacer evaluaciones globales del desempeño.

### ❖ **Controles del procesamiento de la información**

Un aspecto importante a estos controles se refiere a la autorización legítima de todos los tipos de transacciones. La autorización puede ser general o específica. La autorización general ocurre cuando la alta dirección establece criterios para aceptar cierta clase de transacciones.

### ❖ **Controles físicos**

A este tipo de control pertenecen los que dan seguridad física respecto a los registros y otros activos. Una de las actividades con que se protegen los registros consiste en mantener el control siempre sobre los documentos pre numerados que no se emitan, lo mismo que sobre otros diarios y mayores, además de restringir el acceso a los programas de computación y a los archivos de datos.

### ❖ **División de obligaciones**

Un concepto fundamental del control interno consiste en que ningún departamento ni individuo debe encargarse de todos los aspectos de una transacción de principio a fin. De modo análogo, ninguna persona debería realizar más de una de las funciones de autorizar transacciones, registrarlas o custodiar los activos. Además, en la medida de lo posible, los que efectúan la transacción han de estar separados de esas funciones.

**Gutiérrez C. (2015)** menciona que las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad.

Este componente favorece en reconocer los peligros que se puedan presentar en las entidades, así mismo se va poder enfrentar los riesgos.

### ) **Información y Comunicación**

Están diseminados en toda la entidad y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

#### ❖ **Controles Generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.||

#### ❖ **Controles de Aplicación**

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.||

### ) **Supervisión y Seguimiento**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias.



Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debidas tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control.

Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

### **2.2.9 Norma General para los componentes del control interno**

#### **Ambiente de Control Interno**

El ambiente de control es el entorno donde se desarrolla las actividades que realizan las empresas, que son realizadas en las diferentes tareas laborales por las personas de la misma, por lo que este ambiente tiene influencia, tiene objetivos y se estiman riesgo en la forma y circunstancia en que se desarrolla o se produce las operaciones de las empresas públicas o privadas.

#### **Norma básicas para el Ambiente de Control:**

- | ) Filosofía de la Dirección.||
- | ) Integridad y los valores éticos||
- | ) Administración estratégica||
- | ) Estructura organizacional||
- | ) Administración de recursos humanos||
- | ) Competencia profesional||
- | ) Asignación de autoridad y responsabilidad||
- | ) Órgano de control Institucional.||
- | )

### ❖ **Filosofía de la Dirección**

Comprende la conducta y actitudes que debe caracterizar a la gestión de la entidad con respecto al Control Interno. Debe entender 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.

### ❖ **Integridad y los valores éticos.**

Los principios y valores éticos son fundamentales para el ambiente de control de las entidades, debido a que estos rigen la conducta de los individuos, sus acciones deben ir más allá del solo cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, estatutos y otras disposiciones normativas.

### ❖ **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.

### ❖ **Estructura Organizacional**

Debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura orgánica y funcional de la empresa en el marco de eficacia y eficiencia que contribuya al cumplimiento de sus objetivos y la consecución de su misión. Para ello debe analizarse entre otros: la eficacia de los procesos operativos, velocidad de respuesta de la entidad frente a cambios internos y la satisfacción de los clientes, usuarios y público en general.

❖ **Administración de recursos humanos**

Establecer políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la empresa, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a los clientes y la propia comunidad.

❖ **Competencia profesional**

Se debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas por la entidad. La competencia incluye el conocimiento, capacidades, destrezas y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente en los distintos niveles y puestos de trabajo.

❖ **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, las mismas que den estar contenidas en los documentos normativos de la entidad.

❖ **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.

## **Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgo abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a la que está expuesta la identidad para el logro e sus objetivos y a la elaboración de una respuesta apropiada.

### **Normas Básicas para la evaluación de Riesgos**

| ) Planeamiento de la gestión de riesgo||

| ) Identificación de los riesgos||

| ) Valoración de los riesgos||

| ) Respuesta al riesgo.||

❖ **Planeamiento de la gestión de riesgos**

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para planificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una empresa impidiendo el logro de los objetivos

❖ **Identificación de los riesgos**

En términos generales es una fuente de identificación de los riesgos, son análisis de fortalezas- oportunidades –debilidades-amenazas, que realizan las entidades como parte del proceso del planeamiento estratégico, en tanto estos hayan sido correctamente elaborados.

❖ **Valoración de los riesgos**

Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de la situación de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencia.

## ❖ **Respuesta de riesgo**

La administración o gerencia identifican 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 de manejo de riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de administración riesgos.

### **Actividades de control**

Las actividades de control comprenden las políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad.

### **Normas básicas para las actividades de control**

- | ) Procedimientos de autorización y aprobación.||
- | ) Segregación de funciones||
- | ) Evaluación costo-beneficio||
- | ) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos||
- | ) Verificaciones y conciliaciones||
- | ) evaluación del desempeño||
- | ) Rendición de cuentas||
- | ) Revisión de procesos, actividades y tareas||
- | ) Controles para las tecnologías la información comunicación (TIC).||

## ❖ **Procedimientos de autorización y aprobación**

La autorización para la ejecución de proceso, actividades o tareas debe ser realizada solo por personas que tengan rango de autoridad competente, las instrucciones que se imparten a todos los funcionarios o empleado de la institución deben darse por escrito.

### ❖ **Segregación de funciones**

La segregación de funciones está establecido con el fin de contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en el proceso, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener control de todas las etapas claves en un proceso de actividad tarea, cuyas funciones deben incluir autorización, procesamiento, revisión, control, custodia, registro de operaciones y archivo de documentación

### ❖ **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.

### ❖ **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 custodia.

### ❖ **Verificaciones y conciliaciones**

Las verificaciones y conciliaciones de los registros contra las fuentes respectivas deben realizarse periódicamente para determinar y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procedimiento de los datos o registros referidos a la información operativa, financiera, administrativa y estratégica propia de la institución.

### ❖ **Evaluación del desempeño**

La evaluación de desempeño de la gestión en la empresa es construir una herramienta necesaria que requiera ser formalizada a través de regularizaciones internas debiendo definirse y formalizarse en documentos de carácter institucional.

### ❖ **Rendición de cuentas**

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión realizada tomando como base los planes organizaciones y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir desviaciones de cualquier eventualidad de deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicable.

### ❖ **Revisión 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. Cuya documentación debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados.

### ❖ **Controles para las tecnologías la información y comunicación (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 de los objetivos de la entidad, debe estar diseñado para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

## **Información y comunicación**

Se entiende por el componente de información y comunicación de métodos, procesos, canales, medio y acciones que enfoque sistémico y asegurar el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, permitiendo con las responsabilidades individuales y grupales.

### **Normas básicas para la información y comunicación**

| ) Funciones y características de la información||

| ) Información y responsabilidad||

| ) Calidad y suficiencia de la información||

| ) Sistema de información||

| ) Flexibilidad al cambio||

| ) Archivo institucional||

| ) Comunicación interna||

| ) Comunicación externa||

| ) Canales de comunicación.||

||



#### **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 empresarial.



### ❖ **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.

### ❖ **Calidad y suficiencia de la información**

El gerente 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.

### ❖ **Sistema de información**

Se orienta al manejo, preparación y presentación de la información económica, financiera, contable, presupuestaria y operacional, y otras de manera imparcial y objetiva. Con la posibilidad de brindar la siguiente información (misión, planes, objetivos, normas, metas, programación, ejecución, evaluación de actividades, niveles alcanzados en el logro de objetivos estratégicos y operativos, entre otros.)

### ❖ **Flexibilidad al cambio**

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. La flexibilidad al cambio debe considerar en forma oportuna situaciones referentes a cambios en la normativa de la empresa.

### ❖ **Archivo institucional**

Debe establecerse y aplicarse políticas y procedimientos de archivo adecuado para la preservación conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad por razones técnicos o jurídicos, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, mantenimiento y conservando los archivos electrónicos, y físicos según el caso de acuerdo a las disposiciones que emiten los órganos competentes y del sistema de control interno.

### ❖ **Comunicación interna**

La comunicación interna debe estar orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la entidad y su entorno.

### ❖ **Comunicación externa**

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 y buena imagen a la empresa.

### ❖ **Canales de comunicación**

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 las actividades y tareas.

## **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.

### **❖ 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.

### **❖ 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.

## **2.2.10 Objetivos de las Normas de Control Interno**

Las normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión, en relación a la protección del patrimonio y al logro de los objetivos y metas institucionales.

Los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- ) Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regularización de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma||

) Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades||

) Orientar y unificar la planificación del control interno en las entidades.||

### **2.2.11 Teoría de las empresas**

**Según Ortiz (2017)** esta teoría considera a las empresas como un intermediario entre los mercados de ofertantes y de demandantes, de tal forma que su actuación se limita al equilibrio general que se alcanza por el acuerdo entre precios y cantidades. Para este, la empresa está permanentemente vinculada al mercado, surge y se desarrolla con él. La empresa no tiene libertad de decisión y opera en el mercado en competencia perfecta, por lo que el empresario se limita a buscar la combinación adecuada de igualdad entre costos e ingresos.

#### **) Función de la empresa|**

**García (2016)** “mantiene que las principales funciones de la empresa son la coordinación de sus recursos y la elaboración de bienes y servicios para satisfacer la demanda del mercado y obtener un beneficio”. “Estas funciones se realizan a través de las siguientes áreas básicas: Recursos humanos, se encarga de las relaciones profesionales de los trabajadores y sus representantes, el aprovisionamiento, se encarga de la adquisición de los elementos materiales que precisa la empresa para cumplir con su objetivo, la producción”.

#### **) Objetivo de la empresa|**

**Álvarez (2013)** “sostiene que los objetivos de la empresa son los fines hacia los que se encaminan sus actividades y que justifican su existencia, es decir consiste en que la empresa debe maximizar sus beneficios consiguiendo la máxima rentabilidad o la mejor relación entre el beneficio y el capital investido.

Actualmente la empresa va a buscar varios objetivos desde el punto de vista económico y organizativo tales como aparecen en su orden: Rentabilidad, crecimiento y poder de mercado, estabilidad e integración con el medio y en el ámbito de la economía social”.

### ) **Clasificación de empresas**|

Según el **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2010)**. Señala que la empresa puede tener una serie de clasificación, entre estas están:

#### **Según su actividad o giro**

##### ❖ **Empresas Industriales**

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

##### ❖ **Empresas Comerciales**

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

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

) **Menudeo:** venden productos en grandes cantidades o en unidades para la reventa o para el consumidor final.|

) **Minoristas o detallistas:** venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.

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

#### ❖ **Empresas agrícolas o ganaderas**

Son las dedicadas a la actividad de ganadería, pesca o silvicultura, todas ellas actividades primarias.

#### ❖ **Empresa de Servicio**

Son aquellas empresas que tienen por función brindar una satisfacción de sus necesidades a las personas; el bien que ofrecen es intangible.

Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

#### ❖ **Extractivas**

Aquellas que se dedican exclusivamente a la explotación de recursos naturales

### **Según la procedencia de capital**

#### ❖ **Empresas Públicas**

Son aquellas en las cuales su capital principal está en manos del estado de turno, como ejemplo tenemos los colegios estatales, hospitales del estado, etc.

#### ❖ **Empresas Privadas**

Son empresas en las cuales su capital principal está en manos de una persona física o jurídica, ejemplo de ellas puede ser un colegio particular, supermercado etc.

## Según su dimensión

### ❖ **Grandes empresas**

Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

### ❖ **Medianas empresas**

En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.

### ❖ **Pequeñas empresas**

En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite. **Superiores de 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 UIT**

### ❖ **Microempresas**

Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

**Ventas anuales: Hasta el monto máximo de 150 UIT.**

### ) **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

El **Ministerio de Economía y Finanzas. (2010)**, sustenta que la importancia central es: Es el motor de la economía porque brindan empleo al 80% de la población económicamente activa (PEA) y genera alrededor del 40% del PBI.

Esto en resumen nos quiere decir que la importancia de las micros y pequeña empresa en nuestro país es que brinda empleo a muchas personas, es así que nuestra economía crece día a día.

### **2.2.12 Teoría o enfoque administrativo**

**Según Ortiz (2017)** este enfoque considera a la empresa como organización: el grupo humano que trabaja en ella esta jerarquizado y las relaciones entre los miembros están sujetos al principio de autoridad. Dentro de este enfoque administrativo o de organización caben diferentes teorías:

#### ) **Teoría financiera**

La teoría financiera considera a la empresa como un conjunto de capitales encaminados a obtener por medio de su inversión su futura recuperación. Esta teoría surge a partir de los años sesenta, cuando se desarrollan técnicas de simulación que permiten generar modelos de inversión que sirven para la planificación y gestión financiera.

#### ) **Teoría social**

Esta teoría se resalta el carácter de la empresa como organización social que sirve para generar riqueza, la misma que no sería, por lo tanto, únicamente una institución con objetivos puramente económicos, sino que, forma parte de la sociedad y como tal está obligada a atender otros aspectos distintos de los financieros, como por ejemplo el de la generación y mantenimiento del empleo.



### **2.2.13 Teoría del sector comercio**

El comercio existe desde hace muchos años, podemos decir, que cuando los españoles conquistaron América se inicia el comercio, que a pesar de no tener un conocimiento exacto efectuaban la compra y venta de productos, conocido como el trueque, el cual consistía en el intercambio de unos bienes con otros bienes utilizando como moneda la semilla de cacao. La teoría tradicional del comercio hace hincapié en que las diferencias en la dotación de los factores inducen a los países a especializarse, y a exportar determinados bienes o servicios en los que tienen una ventaja comparativa. Este proceso permite una asignación más eficiente de los recursos, lo que a su vez da lugar a un aumento del bienestar social mundial, es decir, los “beneficios del comercio”.

### **2.2.14 Descripción de la empresa de caso**

La empresa peruana denominada AGO Inversiones S.R.L. (Ángeles Gonzales Inversiones Sociedad de Responsabilidad Limitada). Con RUC N° 20445415643 ubicada con su local del Jr. Ladislao Espinar N° 440 en la ciudad de Chimbote. Comenzó sus operaciones el **16 de septiembre 2004**, inicialmente funcionaba como un negocio de cabinas de internet. **En octubre del 2007** obtuvieron la licencia de funcionamiento y comenzaron a operar bajo la forma de una sociedad familiar, la naturaleza y el tipo de negocio es estrictamente ventas directas e indirectas de productos y servicios de informática y sistemas: equipos de cómputo, partes y suministros a diversos tipos de clientes.

La organización cuenta con un equipo humano de doce colaboradores estando en planilla, como requisito previo a ellos ser conocedores de informática y atención al público, quienes son supervisados en todo momento por el gerente Frank Almroth Ángeles Sánchez, los colaboradores se turnan en horarios de lunes a sábado de 9:00 a 1:00, 4:00

El sistema operativo actualizado utilizado es Windows 7 y 8, el programa de la empresa proveído es SISTEMATIC NET 2015 Software de gestión empresarial y negocios comerciales el cual les permite manejar almacén, compras, ventas, clientes, caja, banco, administración, etc. Herramienta que posibilita un control directo de las diferentes áreas y su desarrollo progresivo, ya que es fácil la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos de cada una de ellas.

Frente a esta realidad AGO Inversiones, se encuentra ubicada como una empresa con tiempo de doce años en el mercado, con una cartera regular de clientes procedentes del tráfico diario del público y favorecedor en ciertas licitaciones. El reto es mantener a los clientes actuales satisfechos y seguir creciendo estratégicamente ganando participación en el mercado.

### **Constitución de la empresa**

En la ciudad de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash, a 01 de octubre del 2018, ante el Abogado - Notario, Eduardo Pastor La Rosa, identificado con el Documento nacional de identidad: 32864511 y con RUC: 10328645110, el Sr. Ángeles Sánchez Frank, de nacionalidad peruana, identificado con DNI: 32908627 se presentó con una minuta debidamente firmada para constituir una Sociedad con Responsabilidad Limitada, bajo la denominación **“ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL”**.

### **Actividad económica de la empresa**

Esta empresa tiene como actividad económica principal ventas directas e indirectas de productos y servicios de informática y sistemas: equipos de cómputo, partes y suministros a diversos tipos de clientes.

- ✓ **6209 - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**
- ✓ **6190 - OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES**
- ✓ **4659 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO**

## **MISIÓN Y VISIÓN**

### **Misión**

Somos una empresa que ofrece **soluciones de negocio con tecnología de alta calidad, colaboradores y técnicos especialistas**, impulsando a nuestros clientes a la mejor elección de sus recursos, valorando su inversión, aplicando una administración estratégica eficiente y conservación del medio ambiente.

### **Visión**

Ser la empresa líder, elegida por **nuestra tecnología, servicios confiables y soluciones de negocios a nivel nacional**, reconocidos por la calidad técnica y valores para ayudar de nuestros colaboradores, contribuyendo con un desarrollo sostenible.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Definición del control interno**

**Valladares (2016)**, Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

**Estupiñán. (2015)**, define al control interno como "El conjunto de planes y procedimientos relacionados para la evolución de la empresa, así como también se encarga de verificar y administrar los recursos y políticas trazadas por la alta dirección, sujeta a las normas".

**Alcagimi (2016)** El control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

**Romero (2014)** afirma que el COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la omisión de Normas) define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

### **2.3.2 Definición de empresa**

**Simón (2015)**, es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

**Hernández. (2014)**, Sustenta que la empresa es una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado; la satisfacción de las necesidades que plantea el mercado se concreta en el ofrecimiento de productos (empresa agrícola o sector primario,

industrial o sector secundario, servicios o sector terciario), con la contraprestación de un precio.

**Estrada (2017)** “afirma que la pequeña empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite, y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad”.

### **2.3.3 Definiciones de las Micro y pequeñas empresas.**

**Sánchez (2015)** “sostiene que se conoce como microempresa, a aquella empresa de tamaño pequeño, y compuestas por pocos empleados, no demandan de una gran inversión para su funcionamiento y ocupan un lugar pequeño en el mercado y domina en ella la mano de obra”.

**Benítez (2015)** define: “La micro y pequeña empresa es la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica, bajo cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios”.

**Cárdenas (2016)**, Las MYPES son unidades de producción de bienes y servicios, con escasa infraestructura física e inversión económica, generalmente de índole familiar que surgen a consecuencia del desempleo, estas brindan trabajo temporal o subempleo y tienen escasa sobrevivencia debido a las condiciones en las que surgen y al alto grado de competencia en el mercado, lo que les impide crecer. El Estado señala sus características distintivas de acuerdo a ciertos límites ocupacionales y financieros.

**Vigil (2018)**, Según la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas 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.

### **III. Hipótesis**

El cumplimiento de la hipótesis espera encontrar una representación abstracta y si es posible una expresión matemática, que bien podrá ser validada por los datos experimentales y las técnicas de verificación disponibles, a través del contraste riguroso entre los resultados experimentales y las consecuencias sostenidas racionalmente por la hipótesis. (**Castillo 2014**). Pero dado que la investigación fue bibliográfica, documental y caso, no aplico.

### **IV. Metodología**

#### **4.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

Fue no experimental debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipulo ninguna información. Fue descriptivo debido a que en la investigación se enfatizó más en los aspectos descriptivos que en los aspectos explicativos. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo a través de la revisión de los antecedentes pertinentes nacionales, regionales y locales. Fue documental porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 y 2 se revisaron algunos documentos pertinentes. Finalmente

fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se escogió solo una institución, una sola empresa.

## **4.2 Población y muestra**

**4.2.1 Población:** La población estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio de Chimbote, 2019.

**4.2.2 Muestra:** La muestra fue la empresa Ángeles Gonzales Inversiones SRL, Chimbote, 2019.

## **4.3 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables**

Cuadro N° 01

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

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

**4.4.2 Instrumento:** Para el recojo de la información 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).

## **4.5 Plan de análisis**

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros. Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará la entrevista a profundidad elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará

a la empresa del caso. Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Cuadro N° 02

#### 4.7 Principios Éticos

- ❖ **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- ❖ **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.
- ❖ **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- ❖ **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.



## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.

**CUADRO 01**  
**RESULTADOS DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES**

<b>AUTOR(ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Eusebio (2016)</b>	Afirma que el control interno, como una gestión administrativa y contable, ayudara en el desarrollo de los procesos a una mayor eficiencia en la operación del negocio, ayudando al crecimiento y productividad del ente, se resalta también sobre la evaluación, toda vez que logra el grado de eficiencia, eficacia, economía productividad y la minimización de los riesgos evaluados.
<b>Arqueros (2017)</b>	Determina, la no realización a tiempo los pagos a los proveedores, así como la preparación y emisión de informes financieros a la gerencia general se ha mejorado con la implementación del Sistema de Control Interno.
<b>Montoya (2017)</b>	Que la implementación de control interno puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES pero a su vez no puede ayudar garantizar su supervivencia, el control interno en las MYPES, es de vital importancia para su crecimiento, expansión y desarrollo, debido a que los procedimientos sustentan las bases para el cumplimiento de objetivos trazados, ya que implementando este sistema se

---

podrá evidenciar cualquier error, desviación y por ende podrán ser subsanados a tiempo.

---

**Antangeletta (2015)** Establece que en las MYPES existe mucha deficiencia aún por resolver, debido a que no tiene un sistema de control implementado, las MYPES no toman conciencia ya que continúan operando de la misma manera.

---

**Coca (2018)** Afirma que la empresa debe de tener un control interno de inventarios bien establecido, con normas y procedimientos plasmados en físico para poder así dar a conocer al personal que labora en la empresa, cuáles son sus funciones y que se pueda contar con un personal capacitado en el área de inventarios, a fin de poder evitar posibles riesgos futuros en esta área como pérdida de mercadería o mercaderías vencidas o fraudes.

---

**Obispo (2014)** Determina que toda organización grande o pequeña debe implementar procesos de control, mejorar la gestión de las operaciones, es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta. Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir a todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos.

---

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

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote, 2019.

**CUADRO 02**

**RESULTADO DE ACUERDO AL CUESTIONARIO APLICADO**

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b>			
1.1	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	x	
1.2	¿La empresa cuenta con código de ética?		x
1.3	¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?	x	
1.4	¿La entidad cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) debidamente actualizado?		x
1.5	¿El manual de organización y funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?	x	
1.6	¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?	x	
1.7	¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?	x	
1.8	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?	x	
1.9	¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable?	x	
1.10	¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?	x	
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
2.1	¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?		x
2.2	¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		x
2.3	¿Todas las áreas tienen conocimiento de los posibles riesgos de las áreas?		x

<b>2.4</b>	¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?		<b>x</b>
<b>2.5</b>	¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?		<b>x</b>
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>3.1</b>	¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?	<b>x</b>	
<b>3.2</b>	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (arqueos, inventarios u otros)?	<b>x</b>	
<b>3.3</b>	¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numerados y protegidos?	<b>x</b>	
<b>3.4</b>	¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	<b>x</b>	
<b>3.5</b>	¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?	<b>x</b>	
<b>4. INFORMACION Y COMUNICACION</b>			
<b>4.1</b>	¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la toma de decisiones?	<b>x</b>	
<b>4.2</b>	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	<b>x</b>	
<b>4.3</b>	¿Se define que personal tiene acceso al sistema de información?	<b>x</b>	
<b>4.4</b>	¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?	<b>x</b>	
<b>4.5</b>	¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad de satisfacción de los clientes?		<b>x</b>
<b>4.6</b>	¿Se elaboró documentos que orienten la comunicación interna?	<b>x</b>	
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITREO</b>			
<b>5.1</b>	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?	<b>x</b>	
<b>5.2</b>	¿Las deficiencias son detectadas y comunicadas a los responsables a fin de que se tomen las acciones necesarias?	<b>x</b>	

5.3	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	x	
5.4	¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?	x	

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

**5.1.3 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 “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote, 2019.

### CUADRO N°03

#### RESULTADO DE ACUERDO A LA COMPARACION DE ANALISIS

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, economía y productividad en empresas del rubro comercial logrando alcanzar objetivos, programadas.	La empresa cuenta con código de ética, manual de organización y funciones, tiene su visión, misión y objetivo y cada personal sabe sus funciones a realizar.	<b>COINCIDEN</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Concluye que el control interno como una	La entidad no ha identificado los	riesgos,

	<p>administrativa y contable, internos ni externos, es ayudara en el desarrollo de los procesos a una eficiencia en la operación del negocio, ayudando crecimiento y productividad. (Eusebio, 2016).</p>	<p>NO <b>COINCIDEN</b></p>
<p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>Establece que la implementación del control interno puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES, la de sistema es mejorar crecimiento, expansión desarrollo, procedimientos sustentaran el cumplimiento de los objetivos (Montoya, 2017).</p>	<p><b>COINCIDEN</b></p>
<p><b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p>	<p>Establece que las mypes existe aún por resolver, debido a que no tiene un sistema de control implementado, MYPES conciencia ya continúan operando de</p>	<p>La dirección recibe información óptima para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que el personal tiene acceso al sistema de información, además cuenta con la</p> <p><b>COINCIDEN</b></p>

	<p>misma manera documentos para la comunicación. (Antangeletta, 2015).</p>
<p><b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b></p>	<p>Determina, la no Se realiza supervisión realización a tiempo los para el correcto pagos a los proveedores, desarrollo de actividades así como la preparación y y cualquier deficiencia o emisión de informes problema alguno son <b>COINCIDEN</b> financieros a la gerencia comunicados para que se general se ha mejorado con tomen acciones la implementación del necesarias y también se Sistema de Control Interno. efectúa periódicamente El Sistema que se ha autoevaluaciones para implementado, permite proponer planes de incrementar la mejora. productividad del área de tragamonedas por ser muy completo y se puede utilizar en muchas empresas. (Arquero, <b>2017).</b></p>

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

## **5.2 Análisis de Resultados:**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:**

**Eusebio (2016), Arqueros (2017), Montoya (2017), Antangeletta (2015), Coca (2018), Obispo (2014)** coincide en sus resultados al determinar que el control interno es necesario ya que al contar con este sistema se obtendrá información confiable y se evitara todo tipo de fraudes y cualquier irregularidad, este sistema puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES, implementando este sistema mejorará en su crecimiento, expansión, desarrollo y se podrá evaluar el grado de eficiencia, eficacia y productividad en las MYPES, ya que estos procedimientos sustentan el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad; entendiéndose que este, es un instrumento y/o herramienta de control administrativo que genera transparencia en las operaciones, bajo el cumplimiento de leyes, normas y metas trazadas. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales **Ramírez (2016), Alvarado (2016), Paiva(2015), Barrios((2015), Rivas(2018)** quienes estableces que las MYPES carecen de este dicho Sistema, .ya que al carecer de este sistema les impide evitar los riesgos y por ende no cumplen con sus objetivos trazados , todo esto, es por la falta de conociendo y por ende se encuentra una serie de debilidades y al riesgo que está expuesto por falta de conocimiento acerca del control interno dentro de una empresa.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

#### **Respecto al ambiente de control**

Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. De las 10 preguntas el 80% nos dio como respuesta SI y un 20% como respuesta contraria, lo cual empresa cuenta con código de ética, manual de organización y funciones, tiene difundido su visión, misión y objetivo y



cada personal sabe sus funciones a realizar; no coinciden con Eusebio (2016) y Arquero (2017), Montoya (2017), Antangeletta (2015), coinciden con obispo (2014), quienes afirman que el sistema de control interno permitirá incrementar la productividad, debido que al tener este sistema aumentara sus ingresos

### **Respecto a evaluación de riesgos**

Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. de las 5 preguntas el 100% nos dio como respuesta NO, Lo cual se refiere que la entidad no ha identificado los riesgos, internos ni externos, es más las áreas no tienen conocimiento alguno acerca de ello y tampoco se ha establecido acciones para afrontar los riesgos; no coinciden con Eusebio (2016) y Arquero (2017), Montoya (2017), Antangeletta (2015), coinciden con obispo (2014) ; quienes afirman que el sistema de control interno es necesario para obtener información, confiable y se evitara los riesgos y cualquier tipo de irregularidades. Pero indica también que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento del objetivo y metas.

### **Respecto a Actividades de control**

Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. de las 5 preguntas el 100% nos dio como respuesta SI, lo cual se refiere que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos, los documentos están registradas debidamente, y cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades o tareas, no coinciden con Eusebio (2016) y Arquero (2017), Montoya (2017), Antangeletta (2015), coinciden con obispo (2014), quienes afirman que la implementación del

control interno puede ayudar al monitoreo de las operaciones que realizan las MYPES, ya que implementando este sistema mejorar su crecimiento, expansión y desarrollo, estos procedimientos sustentaran el cumplimiento de los objetivos por la entidad.

### **Respecto a información y comunicación**

Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. de las 6 preguntas el 83% nos dio como respuesta SI y un 17% como respuesta contraria, lo cual refiere que la dirección recibe información óptima para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que el personal tiene acceso al sistema de información, además cuenta con documentos para la comunicación; no coinciden con Eusebio (2016) y Arquero (2017), Montoya (2017), Antangeletta (2015), coinciden con obispo (2014); quienes afirman que las mypes existe mucha deficiencia aún por resolver, debido a que no tiene un sistema de control implementado, las MYPES no toman conciencia ya que continúan operando de la misma manera.

### **Respecto a la supervisión**

Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL, de Chimbote, 2019. de las 4 preguntas el 100% nos dio como respuesta SI, lo cual refleja que la empresa realiza supervisión para el correcto desarrollo de actividades y cualquier deficiencia o problema alguno son comunicados para que se tomen acciones necesarias y también se efectúa periódicamente autoevaluaciones para proponer planes de mejora, no coinciden con Eusebio (2016) y Arquero (2017), Montoya (2017), Antangeletta (2015), coinciden con obispo (2014); quienes afirman que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia,

eficacia y productividad en las MYPES, logrando alcanzar aproximadamente el 100% y cumpliendo sus objetivos y metas programadas

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

#### **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden lo cual empresa cuenta con código de ética, manual de organización y funciones, tiene difundido su visión, misión y objetivo y cada personal sabe sus funciones a realizar

#### **Respecto a evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. (Resultados del objetivo específico 2), ambos no coinciden ya que la entidad no ha identificado los riesgos, internos ni externos, es más las áreas no tienen conocimiento alguno acerca de ello y tampoco se ha establecido acciones para afrontar los riesgos, en cambio Arqueros (2017), Establece que el sistema de control interno es necesario para obtener información, confiable y se evitara los riesgos y cualquier tipo de irregularidades. Pero indica también que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento del objetivo y metas.

#### **Respecto a actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos, los documentos están

registradas debidamente, y cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades o tareas.

### **Respecto a información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la dirección recibe información óptima para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que el personal tiene acceso al sistema de información, además cuenta con documentos para la comunicación.

### **Respecto a la supervisión**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa se realiza supervisión para el correcto desarrollo de actividades y cualquier deficiencia o problema alguno son comunicados para que se tomen acciones necesarias y también se efectúa periódicamente autoevaluaciones para proponer planes de mejora.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Respecto al objetivo específico 1:**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Según los autores o antecedentes revisados establecen que las principales características de mi variable son las siguientes:

- ✓ Es un instrumento y/o herramienta de control administrativo que genera transparencia en las operaciones, bajo el cumplimiento e leyes, normas y metas trazadas.

- ✓ Este sistema de control interno es necesario ya que permitirá obtener una información confiable y se evitará todo tipo de fraudes y cualquier irregularidad.
- ✓ Al tener implementado este sistema de control interno, permitirá aplicar las normas establecidas y vigentes.

El sistema de control interno permitirá la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y productividad de la entidad, permite alcanzar aproximadamente el 100% de sus objetivos planteados, siempre y cuando tengan implementado este dicho sistema, reduciendo el riesgo de corrupción, las deficiencias administrativas, y por ende logrando alcanzar los objetivos y metas propuestas.

De tal manera **se recomienda** que las MYPES deben implementar este sistema de control interno, y si el presupuesto que estas tienen no es favorable, es necesario a proceder al gobierno, para que le puedan brindar un apoyo con respecto a este sistema y así estos eleven su crecimiento y ayudando al desarrollo del país.

### **6.1.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Del cuestionario aplicado al gerente (dueño) de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019.) se encontró que una de sus deficiencias es la carencia de un sistema de control interno, ya que este control permitirá obtener buenos resultados tanto para producción y una calidad de mejora, pero a la vez mencionamos que si están aplicando correctamente los componentes del control interno, no hace falta decir que al hacerlo a su manera el grado de eficiencia disminuye, los resultados encontrados son favorables, a excepción de un punto de los componentes, el de evaluación de riesgos, si no se tiene en cuenta este componente los riesgos son muchos y diferentes impidiendo a lograr los objetivos o metas trazadas.

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

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente evaluación de riesgo no coincide; los componentes, ambiente de control actividades de control e información, comunicación y supervisión, coinciden puesto los autores revisados y la empresa manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido su visión, misión y objetivos, además de que cada personal conoce su función, no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos y/o no tienen soluciones para ello, que la información y comunicación entre empleador – empleado es pertinente y constante.

### **6.1.4 Conclusión general:**

Observando los resultados y análisis se puede concluir que los autores nacionales solo mencionan repetidas veces la variable control interno, es decir no se demostró la influencia del control interno.

Por ende, la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL, carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas, y cada vez los riesgos aumentara, si no hace nada para poder detenerlos o disminuirlos tomando las mejores decisiones, está por demás mencionar que esto será en contra de la empresa, al contrario, si se realiza todo aquello mejorar, se expandirá, se desarrollara y la productividad será cada vez más eficiente.

De tal manera se **recomienda** que las MYPES deben implementar este sistema de control interno, y si el presupuesto que estas tienen no es favorable, es necesario a proceder al gobierno, para que le puedan brindar un apoyo con respecto a este sistema y así estos eleven su crecimiento y ayudando al desarrollo del país.

## VII Aspecto Complementario

### 7.1 Referencias bibliográficas

- Alcagimi. (2016). *Control interno*. Recuperado de:  
<https://www.clubensayos.com/TemasVariados/CONTROLINTERNO/897951.html>
- Aguilar, A. (2010). *Evaluación del Control Interno*. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/796/Fundamentacion%20Teorica.htm>
- Alvarado, M. (2016). *Prueba de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO aplicando a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca- Ecuador*. Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Álvarez, K. (2013). “*Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la MYPE comercial en el rubro de bolsas plásticas de despacho de abarrotes en el distrito de Lince, periodo 2014*”. Lima-Perú, 2015. Obtenido de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038744>
- Amaro, G. (2015). *La importancia del control interno en las empresas*. Recuperado de:<https://www.soyconta.com/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Aantangeletta. (2015). *Tesis: Importancia del Control Interno y su incidencia en la gestión de las Mypes*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Arqueros, G. (2017). *Sistema de control interno y la productividad de la empresa Inversiones Luna Rota S.A.C*. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL\\_INTERNO](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL_INTERNO)

Audidores, Contadores y Consultores Financieros. (2015). *Que es el Control Interno y cuáles son los elementos*. Recuperado de:

<http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos>

Ballesteros. L. (2013). *Evaluación del control interno*. Recuperado de:

<https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

Barrios, P (2015). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Recuperad de:

<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Benito, G. (2014). *La importancia del control interno en las empresas*. Recuperado de:<https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Benítez (2015). *“diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de imbabura”*, Ibarra-Ecuador, abril del 2014.

Obtenido de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/.../02%20ICA%20920%20Tesis.>

Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Recuperado de:<https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>



- Cárdenas, N. (2016). *Importancia de las MYPES*. Recuperado de:  
<https://prezi.com/knd97x01eg66/importancia-de-las-mypes/>
- Claros, R. (2015). *El control interno. Como herramienta de gestión y evaluación. Primera edición*. Breña: Pacífico Editores.
- Crisoles, S (2015). *En su tesis titulada: “el control interno en las empresas Comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz 2015”*. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(15\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(15).pdf)
- Coca, M. (2018). *Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Agro e Inversiones la Fortaleza E.I.R.L.”* - Cañete, 2017. Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4791/caracterizacion\\_control\\_interno\\_area\\_inventarios\\_empresas\\_comercio\\_coca\\_borjas\\_milusk\\_a\\_janett.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4791/caracterizacion_control_interno_area_inventarios_empresas_comercio_coca_borjas_milusk_a_janett.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Contraloría General de la República (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de:  
[http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)
- El periódico El Ferrol. (2016). *Las Mypes en Perú*. Recuperado de:  
<http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>
- Estibaliz. P. (2018). *Control interno y Auditoria*. Recuperado de:  
<https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- Estrada, I. (2017). *“Metodología de gestión para las micros, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana”*. Lima. Citado 04 de abril de 2016;  
Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe>.

- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis COSO I, II y III con base en los ciclos. 3 Ediciones. Bogotá.* Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false)
- Eusebio, S (2016). “*caracterización del control interno de las empresas Del Perú caso la empresa: Eusebio e hijos SAC*”-Trujillo-2015. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/457/CONTROL\\_INTERNO\\_EFICACIA\\_EUSEBIO\\_BOBADILLA\\_SHEILA\\_MARIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/457/CONTROL_INTERNO_EFICACIA_EUSEBIO_BOBADILLA_SHEILA_MARIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Freire, M. (2015). “*Sistema de control interno y gestión administrativa en una empresa comercializado.* Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream>
- García, B. (2016). *Evaluación del sistema del control interno.* Recuperado de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2016f/852/EVALUACION%20DE%20RIESGOS.htm>
- Gestiopolis. (2014). *Importancia del control interno en las pymes.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Gómez, G. (2011). *Control interno en la organización empresarial.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gonzales, M. (2016). *Importancia del control interno en las Pymes.* Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

- Crisologo, D. (2016). *Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash*. Recuperado de: <http://docplayer.es/22609482-Control-interno-en-la-gestion-de-los-gobiernos-locales-del-callejon-de-huaylas-ancash.htm>
- Gerencie. (2017). **AUDITORÍA INTERNA**. Recuperado de: <https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>.
- Guerra, L. (2013). *Sistema de Control Interno*. Recuperado de: <http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-06-cooperativas/2013-06-Cooperativas-12.pdf>
- Gutiérrez C. (2015). *Propuesta De Una Guía Como Herramienta De Control Interno Para La Unidad De Auditoría Interna En La Detección De Fraudes Para Las Empresas Industriales*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Hernández, D. (2015). *La efectividad del enfoque COSO del control interno en las empresas*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/la-efectividad-delenfoque-coso-del-control-interno-en-las-empresas/>
- Hernández. M. (2014). *Administración de empresas. 2da edición*. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11126729>
- Hierro, R. (2014). *Administración de producción y operaciones*. México, Editorial Continental.
- Informe COSO (2013). *Control interno- Marco teórico*. Recuperado de: [http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

Informe Cosso. (2015). *Nuevos Conceptos de Control Interno*. Recuperado de:  
<http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

León, E (2015). “*el control interno y la rentabilidad de las empresas del Sector comercio rubro bazares de la provincia de Huaraz, 2015*”. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(19\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(19).pdf)

Manual de Auditoria de Gestión. (2015). *Control Interno*. Recuperado de:  
[http://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF\\_AUDIT\\_MANUAL/PERF\\_AUDIT\\_MANUAL\\_ES.PDF](http://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF)

Mestre, M. (2018). *Control Interno*. Recuperado de:  
<https://www.auren.com/es-ES/blog/auditoria/2018-01-18/el-control-interno>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2010). *Módulo de Capacitación en la Constitución y Gestión de Mype para personas con Discapacidad*. Disponible en:  
[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/MODULO\\_CAPA\\_CITACION\\_MYPES\\_PCD.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/MODULO_CAPA_CITACION_MYPES_PCD.pdf)

Miranda, A. (2004). *El control interno y su implementación en las PYES en el Perú, 2014*. Recuperado de:  
[http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)

Montoya. (2017). *Tesis: Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de los micros empresas en el distrito de Chaclacayo*. Lima.

Obispo, D. (2014). “*caracterización de control interno en la gestión de las 57 Empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013*.” Recuperado de:  
[file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(17\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(17).pdf)

- Ortiz, M. (2017). *Un procedimiento eficiente para la gestión de inventarios en enfoques de las empresas*. Recuperado de: <http://euroibiza.org/?p=545>
- Paiva, F. (2015). “*Evaluación del control interno y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. En el Periodo 2011*”. Obtenido en: <http://repositorio.unan.edu.ni/2056/1/TES%201818.pdf>
- Presidencia de la República del Perú. (2016). *Sistema de Control Interno*. Recuperado de: <https://www.presidencia.gob.pe/normas-resoluciones/sistema-control-interno>
- Ramírez, C. (2016). *CONTROL INTERNO DE LAS MYPES*. Recuperado de: <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/2667-2686%20Control%20Interno%20de%20las%20PYMES.pdf>
- Ramón, R. (2014). *El control interno en las empresas privadas*. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>
- Rivas, G. (2018). *Modelos contemporáneos del control interno*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/2190/219022148007/>
- Rivera, D. (2015). *Importancia del Control Interno en los negocios*. Recuperado de: <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-internonegocios.html>
- Romero, N. (2014). *Control Interno de Inventarios*. (Tesina para acreditar la Experiencia Recepcional del Programa Educativo De: Licenciado En Contaduría, Universidad Veracruzana). Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31687/romeromorugaesnidia.pdf>

Sánchez, B. (2015). “*Diseño de un sistema de control interno en una empresa*

*Comercial de repuestos electrónicos*”, Ambato-Ecuador,

2015”. Obtenido de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/TA0051.pdf>

Servín, L. (2019). *Porque es importante el control interno en las empresas.*

Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Simón, A. (2015) *Definición de Empresa.* Recuperado de:

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Sociedad de Comercio Exterior del Perú- Comex Perú (2013). *Microempresas*

*representan el 98.3% de firmas formales en el Perú.* Recuperado de:

<https://gestion.pe/economia/comexperu-microempresas-representan-98-3-firmas-formales-peru-45761>

Vásquez, Y (2016). “*el control interno y su influencia en la gestión Administrativa de*

*las Micro y pequeñas empresas Del sector comercio del Perú: Caso empresa servicios Múltiples el constructor l & a. SAC Huarmey 2016*”. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL  
INTERNO\\_INFLUENCIA\\_VASQUEZ\\_HUERTA\\_YOLANDA\\_ESTHER.pdf?  
seque ne=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_VASQUEZ_HUERTA_YOLANDA_ESTHER.pdf?seque ne=1&isAllowed=y)

Valladares, L. (2016). *Control Interno.* Recuperado de:

<https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2016/12/29/antecedentes/>

7.2.1 Anexo 01: Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES	DIMENSIONES	MEDIDA	
				SI	NO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es el conjunto de acciones, actividades, políticas, registros, procedimientos y métodos del entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una empresa.	<b>Información y comunicación</b>	¿La empresa cuenta con planes estratégicos y operativos para una buena administración?		
		<b>Evaluación de riesgos</b>	¿Sabe cómo identificar los riesgos de mayor impacto en la empresa?		
		<b>Actividades de control gerencial</b>	¿Las actividades o tareas significativas se verifican oportunamente y luego se registra?		
		<b>Información y comunicación</b>	¿La empresa tiene implementado un sistema de información y comunicación?		
		<b>Supervisión</b>	¿La empresa tiene un reglamento de organización y funciones (ROF)?		

Fuente: Elaboración propia

**7.2.2 Anexo 02:** Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote, 2019.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: ¿Caso empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote,2019?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote, 2019.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.</li> <li>2. Describir las características del control interno de la empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote, 2019.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” de Chimbote, 2019.</li> </ol>	<p>Noexperimental, cualitativo, bibliográfico documental y de caso.</p>

**Fuente:** Elaboración propia





**Cuestionario:**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la Empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL de Chimbote, 2019 para el desarrollo del trabajo de investigación denominado caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “ANGELES GONZALES INVERSIONES SRL” Chimbote, 2019.

La información que proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación; es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando con una (X) la alternativa que crea correspondiente:

**DATOS DEL ENCUESTADO**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_ **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de Instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitario ( )

**Cargo en la empresa:** \_\_\_\_\_

## AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?  
Si ( )                      No ( )
  
2. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?  
Si ( )                      No ( )
  
3. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?  
Si ( )                      No ( )
  
4. ¿La entidad cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) debidamente actualizado?  
Si ( )                      No ( )
  
5. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?  
Si ( )                      No ( )
  
6. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?  
Si ( )                      No ( )
  
7. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?  
Si ( )                      No ( )
  
8. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?  
Si ( )                      No ( )
  
9. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?  
Si ( )                      No ( )
  
10. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?  
Si ( )                      No ( )

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

11. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si ( ) No ( )

12. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si ( ) No ( )

13. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si ( ) No ( )

14. ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

Si ( ) No ( )

15. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si ( ) No ( )

## ACTIVIDADES DE CONTROL

16. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si ( ) No ( )

17. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si ( ) No ( )

18. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si ( ) No ( )

19. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si ( ) No ( )

20. ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?

Si ( ) No ( )

## **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

21. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si ( ) No ( )

22. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si ( ) No ( )

23. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si ( ) No ( )

24. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si ( ) No ( )

25. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si ( ) No ( )

26. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si ( ) No ( )

## **MONITOREO Y SUPERVISION**

27. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si ( ) No ( )

28. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si ( ) No ( )

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

Si ( ) No ( )

30. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si ( ) No ( )