



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
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 “EGAMILK  
E.I.R.L.” - CAÑETE, 2018.**

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

**AUTORA:**

**BACH. INOCENTA AMALIA FLORES LLAMOCCA**

**ASESORA:**

**MGTR. C.P.C. ESPÍRITU CENCIA LOZANO GUERRA**

**CAÑETE – PERÚ**

**2019**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
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 “EGAMILK  
E.I.R.L.” - CAÑETE, 2018.**

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

**AUTORA:**

**BACH. INOCENTA AMALIA FLORES LLAMOCCA**

**ASESORA:**

**MGTR. C.P.C. ESPÍRITU CENCIA LOZANO GUERRA**

**CAÑETE – PERÚ**

**2019**

## **JURADOS Y ASESOR**

---

DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

ORCID 0000 0002 4415 1623

**PRESIDENTE**

---

DR. PASCUAL AYALA ZAVALA

ORCID 0000 0003 0117 6078

**MIEMBRO**

---

DR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCÍA

ORCID 0000 0002 2757 4368

**MIEMBRO**

---

MGTR. C.P.C. ESPIRITU CENCIA LOZANO GUERRA

ORCID 0000 0002 2962 6408

**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por forjar mi camino y dirigirme por el sendero correcto, a él que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender en mis errores y a no cometerlos otra vez.

## **DEDICATORIA**

**A mis Padres,** por la confianza que han tenido en mí y el apoyo incondicional que me han brindado para seguir adelante con mis estudios e impulsarme a culminarlos.

## 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 “EGAMILK E.I.R.L” Cañete, 2018.** La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 33 preguntas aplicado al gerente general de la empresa del caso de estudio, **obteniéndose los siguientes resultados:** Respecto a las revisión bibliográfica, se encontró lo siguiente: El control interno en la gestión administrativa es de suma importancia, ya que los procedimientos son herramientas fundamentales de una empresa; permitiendo tener una mejor visión de la situación real. Asimismo es necesario resaltar que la parte más vulnerable de toda empresa, es el control de sus inventarios, en la cual se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se puede prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robo) en el almacenamiento de la mercadería. **Respecto a los resultados del caso,** se ha podido evidenciar que la empresa **EGAMILK E.I.R.L.** implemente un área de control interno por lo que es importante y necesario para llegar a obtener buenos resultados; el control interno es una herramienta muy importante para la empresa, porque nos permite prevenir irregularidades y malversaciones que se puedan dar en un determinado momento. Por lo tanto la empresa debe contar con herramientas necesarias para prevenir riesgos ya que sin ella no se podrá cumplir con las metas y objetivos establecidos.

**Palabras claves:** control interno, micro y pequeña empresa, sector comercio.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to describe the internal control characteristics of micro and small companies in the Peruvian commerce sector and the company "EGAMILK EIRL" Cañete, 2018. The research was non-experimental design - bibliographic - documentary and of case, for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of 33 closed questions applied to the general manager of the case study company were used, obtaining the following results: Regarding the bibliographic review, the following was found: Internal control in the administrative management is of the utmost importance, since the procedures are fundamental tools of a company; allowing to have a better vision of the real situation. It is also necessary to highlight that the most vulnerable part of any company, is the control of their inventories, in which the necessary measures must be taken for the management and conservation of merchandise, by checking and counting both qualitative and quantitative physical stocks , being checked with the existing records, so that the deterioration caused by the time, damages and bad handling (theft) in the storage of the merchandise can be prevented. Regarding the results of the case, it has been possible to show that the company EGAMILK E.I.R.L. implement an internal control office so it is important and necessary to get good results; Internal control is a very important tool for the company, because it allows us to prevent irregularities and misappropriations that may occur at a certain moment. Therefore, the company must have the necessary tools to prevent risks since without it, the established goals and objectives can not be met.

**Keywords:** internal control, micro and small business, commerce sector.

## CONTENIDO

<b>CARÁTULA.....</b>	<b>i</b>
<b>CONTRACARÁTULA.....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1 Nacionales.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2 Regionales.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.3 Locales.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2 Bases Teóricas.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.1 Teorías del control interno.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.2 Teorías de la empresa.....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.3 Teorías de las micro y pequeñas empresas.....</b>	<b>52</b>
<b>2.2.4 Empresa del caso de estudio.....</b>	<b>55</b>
<b>2.3 Marco conceptual.....</b>	<b>56</b>

2.3.1	Definiciones de control interno.....	56
2.3.2	Tipos de control interno.....	58
2.3.3	Beneficios del control interno.....	59
2.3.4	Definición de micro y pequeña empresas.....	61
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>62</b>
3.1	Diseño de investigación.....	62
3.2	Población y muestra.....	62
3.3	Definición y operacionalización de las variables.....	62
3.4	Técnicas e instrumentos.....	62
3.4.1	Técnicas.....	62
3.4.2	Instrumentos .....	62
3.5	Plan de análisis.....	62
3.6	Matriz de consistencia.....	63
3.7	Principios éticos.....	63
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>
4.1	Resultados.....	64
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	64
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	70
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	73
4.2	Análisis de resultados.....	86
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	86
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	87
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	89

<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>5.1</b> Respecto al objetivo específico 1:.....	93
<b>5.2</b> Respecto al objetivo específico 2:.....	93
<b>5.3</b> Respecto al objetivo específico 3:.....	95
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
<b>6.1</b> Respecto al objetivo específico 1:.....	96
<b>6.2</b> Respecto al objetivo específico 2:.....	96
<b>6.3</b> Respecto al objetivo específico 3:.....	96
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>97</b>
<b>7.1</b> Referencias bibliográficas.....	97
<b>7.2</b> Anexos.....	104
<b>7.2.1</b> Anexo 01: Matriz de consistencia.....	104
<b>7.2.2</b> Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	105
<b>7.2.3</b> Anexo 03: Cuestionario de información de la empresa del caso...	106

## **I. INTRODUCCIÓN**

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización (**Aguirre y Armenta, 2012**).

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. **Okpara y Wynn (2007)** afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (**Okpara & Wynn, 2007**).

Por lo tanto, el control interno comprende tener el plan de organización en cada uno de los procedimientos coordinados de acuerdo a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Desarrollar un Control Interno adecuado para cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente:

**¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018?**

Para dar respuesta al enunciado del problema, planteamos 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 “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018.**

Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018.
2. Describir las características del control interno de la empresa “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018.

3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018.

La presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitirá llenar el vacío del conocimiento, es decir, permitirá: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018.

Por último, la presente investigación se justifica porque la tesis se elaborara, ejecutara, presentará, sustentara y se aprobara, servirá para titularme como contador público, lo cual redundara en beneficio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la mejora de la calidad educativa al exigir que sus egresados se titulen mediante la ejecución y presentación de un trabajo de investigación denominado tesis.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Nacionales

En el informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, es necesario consultar con fuentes que sirvan de gran ayuda, las cuales deben tener relación con la investigación de la misma, para lo cual, se revisaron y consultaron las fuentes de información mencionadas a continuación:

**Chávez (2018)** En su investigación titulada: Caracterización de control interno de Las Micro y Pequeñas empresa del Sector comercio del Perú: Caso Empresa “BRAQUILAB MEDIC S.A.C.” – CHIMBOTE, 2016.; Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de Las Micro y Pequeñas empresa del Sector comercio del Perú y de la empresa “BRAQUILAB MEDIC S.A.C.”; la investigación fue de tipo no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó el método transaccional o transversal bibliográfica-documental y de caso; fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrándose los siguientes resultados: **Respecto a la revisión bibliográfica (objetivo específico 1):** La mayoría de los autores pertinentes revisados, establecen que las Mypes del sector comercio

del Perú, no cuentan con un sistema de control interno adecuado; siendo las razones principales de ello, la falta de conocimiento de las normas de control interno y los costos elevados de su implementación. **Respecto a la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2):** La empresa " Braquilab Medic S.A.C. " de Chimbote, no cuenta formalmente con sistema de control interno; sin embargo, cuenta con un sistema de control interno empírico, el cual tiene más debilidades que fortalezas, lo que no le permite elevar su nivel de competencia y desarrollo empresarial, al no poder cumplir con los objetivos trazados de corto, mediano y largo plazo.

**Vásquez (2018)** En su investigación titulada: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Libert Farma S.A. Iquitos 2016, tuvo como objetivo general: describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Libert Farma S.A.C. Iquitos 2016; La investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; para el recojo de información se ha recurrido al cuestionario de preguntas realizado al gerente de la empresa Libet Farma SAC, encontrando los siguientes resultados: Los autores revisados tanto a nivel nacional, regional y locales afirman que el control interno si influye positivamente en la gestión de inventarios en las MYPES, siendo una herramienta

necesaria en el cual permitirá a las empresas a promover la eficiencia y eficacia, así mismo les permitiría tener una visión de la situación real de los inventarios trayendo consigo que sus registros sean fidedignos y no afecte la situación de la empresa ya que con los diferentes componentes de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan en el área de almacén.

**Vivanco (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Corporación Textil Unidos SAC” de Huancayo, 2018; tuvo por objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Corporación Textil Unidos SAC.” de Huancayo, 2018. La investigación fue bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión del área de inventarios de las empresas del Perú, sin embargo, de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno si influye positivamente en la gestión del área de inventarios de las empresas del Perú. Se pudo evidenciar a groso modo que la empresa en estudio no está aplicando

correctamente los sub componentes de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en la gestión de los inventarios.

**Ríos (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa representaciones Urday E.I.R.L. - Casma, 2017; tuvo como objetivo principal; determinar y describir las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Representaciones Urday E.I.R.L. de Casma 2017. La investigación de tipo cualitativa – descriptiva; obteniendo como resultado que la mayoría de autores dicen que un adecuado procedimiento y sistemas agregados de un control interno aporta a que en el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus respectivas responsabilidades, el cual ayuda a fortalecer el funcionamiento de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que aplicación influirá en el mejoramiento de resultados.

**Pérez (2017)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Corporación Favi S.A. – Chimbote, 2015; tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del

control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Corporación Favi S.A de Chimbote, 2015; la investigación fue no experimental – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas; obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la revisión bibliográfica**, los autores han demostrado que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en el uso de los recursos de las empresas del rubro comercial, logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. **Respecto a la empresa en estudio**, Corporación Favi S.A, carece de mecanismos de control que le permita cumplir con todas sus actividades de manera eficiente y efectiva, lo que **no** permite que cada área de la organización se encamine hacia la consecución de su visión, misión y objetivos institucionales trazados.

**Zúñiga (2017)** En su investigación titulada: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresa del Perú: caso de la empresa comercial INAFE S.A.C. de Chimbote, 2015; tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa comercial *INAFE S.A.C.* de Chimbote, 2015. La

investigación fue cualitativa –descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica – documental, encontrando los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos y en el área de almacenes. En la empresa comercial Representaciones INAFE S.A.C se encontró un precario uso de control interno.

**Caururo (2017)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016; tuvo como objetivo general, determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016. La investigación fue de tipo no experimental – descriptiva - bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso en estudio. Encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores señalan que el control interno es el plan de organización, métodos y procedimientos que permitan proteger los recursos de la empresa,

evitando pérdidas, fraude o negligencias. De esta manera en la evaluación con respecto al sistema de control interno de la empresa en estudio se encontró que le hace falta implementar el control interno formal, ya que su forma de trabajo es empírica que conlleva riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias que se detectaron en cada área de trabajo.

**Lazarte (2017)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: empresa comercial J. Blanco S.A.C. – Casma 2016; tuvo como Objetivo General, determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial J. Blanco S.A.C. – Casma 2016; la investigación fue de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información me basé en la revisión de la literatura del tema y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia de la empresa de caso, encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores señalan que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos que permiten proteger los recursos de la empresa, evitando pérdidas y fraude, lo que se busca con el control Interno es asegurar la eficiencia, eficacia y rentabilidad en todas sus operaciones de la empresa. Así mismo en la evaluación del sistema de control interno se encontró que la empresa del caso estudiado, no

cuenta con un adecuado sistema de control interno, lo que conlleva a un trabajo desordenado, sin metas ni objetivo, susceptible de riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en las áreas de trabajo.

**Beltrán (2016)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015; tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cualitativo y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso; fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de

organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son aplicadas inadecuadamente, por responder a una estructura organizativa de tamaño reducido de personal; no hay un ambiente laboral apropiado; no capacitan al personal generando deficiencia y retraso en el desarrollo de su gestión; asimismo se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa servicios importados de repuestos industriales S.A.C. no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, lo cual no permitió identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO, para mejorar su gestión administrativa.

**Vargas y Ramírez (2014)** En su investigación titulada: El Sistema de control interno y la Gestión comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L.; Tuvo como objetivo general: Demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. La investigación fue de tipo experimental y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método transaccional o transversal bibliográfica-documental y de caso; fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso, a través de la técnica de la entrevista;

encontrándose los siguientes resultados: el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO implementado contribuirá al logro de los objetivos. Finalmente se hace una propuesta para la implementación del sistema de control interno basado en el informe COSO.

### **2.1.2 Regionales**

En el presente informe de investigación se entiende por antecedentes regionales todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier parte de la región Lima, menos en otras partes del país y del mundo, sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

**Torres (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercial del Perú: caso empresa “Representaciones y comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015, 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 “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario

pertinente de 29 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrando los siguientes resultados: respecto al objetivo específico 1 (referente a la revisión bibliográfica): se determinó que el control interno es una herramienta de suma importancia para toda empresa, teniendo por finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que pudieran registrarse, por lo que se debe implementar medidas de control. Respecto al objetivo específico 2 (referente a la empresa del caso de estudio): se determinó que la empresa sí cuenta con un sistema de control interno, que le da mucha importancia a los componentes de control, tomando las medidas necesarias para identificar y analizar los riesgos internos y externos, y darles el trato correspondiente para que no afecte el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

**Agurto (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero de Perú: caso empresa “Corporación Yerodi E.I.R.L” DE Cercado de Lima, 2018; tuvo como objetivo general: Describir y determinar las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso Empresa “Corporación Yerodi EIRL” de cercado de lima, 2018, la investigación de método descriptivo, con un diseño no experimentado, se le aplico como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevistas; aplicada al dueño de la empresa, al contador y la

personal de los almacenes, encontrando los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica y documentarias según autores citados se han logrado hacer las comparaciones respectivas con algunas coincidencias y da la importancias del control interno administrativo en el rubro ferretero. Ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas.

### **2.1.3 Locales**

En el presente informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier parte de la Provincia de Cañete, menos en otras ciudades del país y del mundo, sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

**Huaraca (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno sin fines de lucro del Perú: caso ONG “Mis pequeños hermanos” de Cañete, 2015, tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las entidades sin fines de lucro del Perú y de la ONG “Mis Pequeños Hermanos” de Cañete, 2015. La investigación fue no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó como instrumentos: Las fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación; encontrando los siguientes resultados:

Respecto al objetivo específico 1 (resultados de la revisión bibliográfica): El control interno eleva el nivel de competencia y desarrollo institucional, al permitir cumplir los objetivos trazados de corto, mediano y largo plazo de las instituciones; asimismo, el nuevo diseño del sistema de control interno disminuye las deficiencias administrativas y reduce los riesgos de corrupción; por lo tanto, el diseño del control interno en cualquier tipo de empresas es una parte fundamental para evitar errores y fraudes, permitiendo realizar un proceso de auditoría óptimo. Respecto al objetivo específico 2 (resultados del caso de estudio), se encontró lo siguiente: La ONG “Mis Pequeños Hermanos” de Cañete, se encuentra en un término medio por lo que todavía no está en condiciones de ser evaluados en cualquier punto de su desarrollo. Los empleados que componen esta organización, en 48% tienen conciencia de la necesidad de evaluar riesgos y aplicar controles en las diferentes áreas de operaciones de la ONG que posibiliten los procesos de planeación, monitoreo y control de actividades con el propósito de optimizar el uso de los recursos financieros y no financieros, y el 52% todavía no asumen su responsabilidad.

**Sánchez (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso empresa “Inversiones y Representaciones Gasur E.I.R.L.” – Cañete, 2017, tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa

“Inversiones y Representaciones Gasur E.I.R.L.” - Cañete, 2017. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario de 27 preguntas cerradas al gerente de la empresa a través de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: **respecto al objetivo específico 1 (referente a la revisión bibliográfica)** se encontró lo siguiente: el control interno es una herramienta de suma importancia, ya que se caracteriza por ser el proceso que ayuda a tener una mejor gestión en el manejo de recursos, eficiencias de las operaciones y confiabilidad de la información financiera. Además, proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos institucionales permitiendo disminuir las falencias operativas y administrativas. Asimismo, reduce los riesgos mediante la prevención. Una característica esencial es que el control interno es parte primordial en una organización. **Respecto al objetivo específico 2 (referente a la empresa del caso en estudio)**, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno, lo cual genera deficiencias en la gestión de la empresa impidiendo seguridad razonable de sus operaciones.

**Lozano (2018)** En su investigación titulada: Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L”, Cañete,

2017; tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.” - Cañete, 2017. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de la información se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista, utilizando como instrumento las fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al representante legal de la empresa en estudio, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú, 2017: La mayoría de los autores determinan que un sistema de control interno en el área de inventarios es importante en toda actividad comercial, porque permiten tener un mejor control de los productos evitando pérdidas u obsolescencias. Respecto a las características del control interno en el área de inventarios de la empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.” - Cañete, 2017: Se ha encontrado que carece de un sistema de control interno, no ha identificado sus riesgos y no genera reportes de información y comunicación, solo ha puesto más énfasis en las actividades de control, supervisión y monitoreo de sus inventarios.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

#### **2.2.1.1 Modelos de Control Interno**

Según, **Contraloría General de la República (2014)** Los principales modelos de control interno son:

**a. MODELO COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission):** Se define como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización a través de estos aspectos importantes:

- Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.
- Resaltar la importancia de la planificación y la supervisión.
- Plantear pirámide de componentes de control interrelacionados.

#### **OBJETIVOS**

Los objetivos primordiales del modelo COSO son:

Integrar diversos conceptos de control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades.

**Cooper & Lybrand (1997)** el modelo COSO pretende que los interlocutores tengan una referencia conceptual común sobre el control interno para garantizar un buen gobierno corporativo. De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera (**Lara, 2012**).

Por otra parte, el modelo COSO presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas (**Ricardo, 20015**).

**Mantilla (2004)** asevera que el modelo COSO puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

## **ELEMENTOS DEL COSO**

### **a) Ambiente de control**

Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización, lo que involucra (misión, visión, MOF, RIT, entre otros).

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. **Orellana (2002)** el ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

### **b) Evaluación de riesgos**

Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrenar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución, lo que involucra (lineamientos, políticas, procedimientos, inventario de riesgos, matriz de riesgos, entre otros).

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización. Para **Orellana (2002)** el mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa. Del mismo modo, **Estupiñán (2006)** refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios.

### **c) Actividades de Control**

Se refiere a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad, involucra estos instrumentos de gestión (procedimientos para autorización y aprobación de

procesos, mapeo de procesos, matrices de segregación de funciones de procesos claves, reporte de arqueos, entre otros).

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección. Así para, **Betancur & López (2007)** las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos.

#### **d) Información y Comunicación**

Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos, algunos instrumentos de gestión son: (políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de sus funciones, información interna y externa).

Por otra parte, **Veraz Rabines (2013)** infiere que en esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades. En concordancia, es

necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieran para orientar sus acciones.

**e) Monitoreo**

Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua, estos son algunos instrumentos de gestión (lineamientos aprobados por la entidad, registro de deficiencias reportadas por el personal, registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejor, entre otros).

El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles. Conforme a ello, **Mantilla (2005)** expone que el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Igualmente, **Cooper & Lybrand (1997)** resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en evolución, y necesitan ser reforzados o modificados.

**b. MODELO COCO (Criteria of control Board):** Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control, la estrategia, la gestión y la evaluación, es de cumplimiento obligatorio.

Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, de riesgo y de la dirección. Los aspectos importantes son:

- Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia.
- Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.
- Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.

**c. MODELO ACC (Australian Control Criteria):** Este modelo de control ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos. Los aspectos importantes son:

- Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua.
- Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.
- Incluye un modelo de gestión de riesgos.

**d. MODELO CAD BURY:** Este modelo de control adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores

especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control. Los aspectos importantes son:

- Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

### **2.2.1.2 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **Según Ochoa (2005)**

**a. Control Interno Administrativo:** Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de

operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

**b. Control Interno Contable:** Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados. El control contable está descrito también el SAS Número 1 de la así: El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que: a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración. b) Se

registren las operaciones como sean necesarias para 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y 2) mantener la contabilidad de los activos. c) el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración. d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.

### **2.2.1.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

Según **Gonzales, M. (2014)**. Indica que el control interno representa una parte importante dentro de toda empresa. 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 delimitará la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual es quien toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un Sistema de Control Interno más adecuado para esta. El contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos 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.

#### **2.2.1.4 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO**

Según, **Estupiñán, R. (2006)**. Para un adecuado control interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

1. Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas.
2. Orientación al logro de objetivos, estableciendo medidas de desempeño para evaluar su cumplimiento.
3. Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
4. Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
5. Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.

6. Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.

7. Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

#### **2.2.1.5 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO**

A pesar de ser un proceso muy útil para la organización que permite su supervivencia, puede existir el caso de que este mismo no permita el crecimiento. De hecho, el fin del control interno no siempre es lograr crecimiento, sino asegurar que las actividades se realicen de la manera prevista (que no necesariamente puede conducir al crecimiento). Todo procedimiento de control interno comienza con la definición de los criterios y parámetros sobre los cuales deben funcionar las operaciones. Éstos son definidos por el Consejo de Administración, la Dirección o Alta Gerencia pero no permite asegurar la efectividad de las operaciones si los estándares de funcionamiento fueron mal definidos. Los estándares definidos deben contemplar a la normativa y legislación vigente, no sólo los lineamientos de la Dirección. Tampoco toma decisiones finales sino que brinda las herramientas para que éstas sean tomadas por las personas correspondientes. **(Gómez, Guitar, Vílchez, 2010).**

### **2.2.1.6 RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO**

Entre los principales responsables del control interno destacamos la alta gerencia, los auditores y el personal, estando sobre todos estos el Consejo de Administración, el que fija las pautas y la visión global de la organización. La Alta Gerencia es la responsable última del correcto funcionamiento del sistema de control. La integridad y la ética deben ser elementos que aporten ejemplo a los demás empleados. Debe dirigir a los gerentes que a su vez son los responsables en sus respectivas áreas. La Auditoría Interna debe desempeñar un papel de supervisión sobre la eficiencia y permanencia de los sistemas de control. Para ello debe contar con una ubicación jerárquica adecuada (contar con permisos de acceso, autoridad para solicitar y obtener información, etc.). Los empleados tienen la responsabilidad de participar en el esfuerzo de aplicar el control interno, cuyos detalles deben ser incorporados a la descripción de los puestos de trabajo. Ellos deben comunicar al nivel superior los desvíos que detecten con respecto a los códigos de conducta, a las políticas establecidas o a la legalidad de las acciones realizadas. El Consejo de Administración fija las pautas y la visión global del negocio. Debe asegurarse de contar con vías de

comunicación efectivas con la Alta Dirección y las áreas financieras, legales y de auditoría interna para garantizar que dichos sectores comprendan los lineamientos. (**Gómez, Guitar, Vílchez, 2010**)

## **2.2.2 Teorías de la empresa**

### **2.2.2.1 Elementos de la empresa**

Según, **Ruiz (1996)**, los elementos de la empresa son los recursos fundamentales que se necesitan para su empleo y uso por la administración en la dirección, gestión y ejecución de todas las actividades que se realizan para la consecución de los objetivos, son:

#### **A. Elementos humanos**

Es una de las piezas más importantes dentro de los componentes que integran a la empresa.

El elemento humano constituye la columna vertebral de la organización.

Es el conjunto de personas que rinden su trabajo en la empresa, por lo cual perciben unos salarios.

Podemos hablar de 3 grupos:

- Trabajadores
- El empresario (directivos o administradores)
- Los propietarios o capitalistas

## **B. Elementos materiales**

Se refiere a las cosas que se utilizan para procesar, transformar, o que se procesan o transforman en el proceso productivo de un bien o servicio.

- Edificios e instalaciones
- Maquinarias
- Equipos
- Materias primas

## **C. Elementos financieros**

Básicamente esto se refiere al capital que posee las empresas para la producción de bienes o servicios.

El capital está integrado por todos los bienes materiales que forman el patrimonio de la empresa y también por el capital monetario, que se llama capital social

### **2.2.2.2 Funciones de la empresa**

Según, **Ruiz (1996)**, las funciones que generalmente realizan las empresas son las siguientes:

Toda empresa que realiza actividades económicas se encuentra implícita la actividad comercial que se ha tecnificado mediante la invención de los elementos para poder obtener utilidades y compensaciones al satisfacer las necesidades de los consumidores. Con lo enunciado se infiere que comercialización comprende básicamente dos actividades que son: compras y

ventas, que suelen tener otras denominaciones. Compras, abastecimiento, logística. Ventas, mercadotecnia, marketing.

### **A.1 Compras**

Se efectúan las siguientes actividades:

- a) Establecer el cuadro de necesidades.
- b) Establecer el presupuesto de compras.
- c) Escoger a los proveedores y solicitar cotizaciones.
- d) Obtener de los proveedores los productos, materia prima e insumos, necesarios para la fabricación o para las ventas mediante varias modalidades: compras directas, concurso de precios o licitación pública.
- e) Lograr un plazo de entrega y el momento de pedido de tal manera que se cumpla con el ciclo productivo o comercial y no existan interrupciones de carácter técnico **(Ruiz, 1996)**.

### **A.2 Ventas**

Esta técnica consiste en conocer los gustos, preferencias y necesidades de las personas a través de medios materiales, mentales e intelectuales. Antes que se empiece a realizar las ventas se tiene que efectuar las siguientes actividades:

- a) Realizar la selección del personal idónea para el área de venta.  
¿Qué tipo de personal se requiere para que tipos de ventas?  
Tiene que poseer las cualidades necesarias.

- b) Capacitarlos mediante ciclos de charlas, cursos y entretenimientos técnico programados por la empresa antes de cada bloqueo ofensivo para las ventas efectivas.
- c) Averiguar cuidadosamente el gusto, preferencias y necesidades de las personas por medio de entrevistas, observaciones y encuestas diseñadas como modelos en relación a los productos o servicios que se ofrece.
- d) Hacer la propaganda del producto y/o servicios utilizando los diversos medios de comunicación y publicidades (radio, televisión, periódicos, revistas, folletos, etc.) con la finalidad de:
  - Dar a conocer el producto – para luego lograr que lo aprecien
  - desear que lo adquieran (**Ruiz, 1996**).

## **B. Función financiera**

Las funciones financieras son como se mencionan a continuación:

- Lograr obtener el capital inicial suficiente con aporte de los socios para realizar la constitución y funcionamiento de la empresa.
- Consecución de préstamos de los bancos o instituciones.
- Financieras para cubrir obligaciones o para incrementar el capital de trabajo.
- Registrar todas las operaciones que se realicen y guardar toda la documentación en forma adecuada y ordenada que tal

manera que sirva de fuente de información al momento de la elaboración de los estados financieros.

- Implantar en forma estricta los márgenes de ganancia en todas operaciones tanto administrativas como financieras.
- Pagar a los proveedores de acuerdo a los actos pactados, tratos y contratos tanto verbales como documentales para mantener la confianza y seriedad y resguardar la imagen de la organización **(Ruiz, 1996)**.

### **C. Función productiva**

Esta función la realizan todas las empresas transformativas o industriales y las funciones son las siguientes:

- a) Fabricación y elaboración de los diferentes productos transformando la materia prima e insumos y cuidando la calidad mediante un continuo control de la capacidad instalada.
- b) Programar y vigilar la producción rigurosamente
- c) El espacio de producción debe estar en relación a la catidad de ventas, eso quiere decir producir de acuerdo a la demanda que se tiene con el público.
- d) Controlar exhaustivamente la calidad del producto.
- e) Ser bien controladores con respecto a la calidad de la materia prima, insumos y componentes que intervienen en el proceso de elaboración del producto, dicha función está a cargo del

área o departamento de control de calidad, ya que ellos cuentan con todos los conocimientos necesarios para detectar alguna deficiencia (Ruiz, 1996).

#### **D. Función administrativa**

Las actividades que generalmente realiza son las siguientes:

- a) Hacer que el proceso de selección de personal se lleve a cabalidad.
- b) Su objetivo es reclutar personal apto para cada área de trabajo.
- c) Manejar un file por cada trabajador donde se encuentre toda la documentación pertinente (control de asistencias, datos personales, funciones y responsabilidades, contratos, etc.)
- d) Contribuir con el desarrollo del persona a través de programas anuales de capacitaciones, entrenamientos, especializaciones para mantenerlos motivados y reflejados en su trabajo.
- e) Proceso de racionalización y de movimiento del personal
- f) Las organizaciones funcionan en base a una serie de influencias tanto externas como internas, debido a ello van teniendo modificaciones en su estructura y funcionamiento necesitando de la reestructuración, racionalización y movimiento de los elementos y recursos.
- g) Tener en cuenta los incentivos para el personal ya que es el motor de empuje que ellos tienen para cumplir con su labor

ya que todos saben que se le está evaluando y calificando para ser ascendidos o promovidos a un nuevo puesto (**Ruiz, 1996**).

### **E. Función social**

Las funciones sociales que cumple son las siguientes:

- a) Orientada hacia el medio donde se desenvuelve la empresa y su funcionamiento no debe atentar contra el bienestar social, la moral y buenas costumbres.
- b) Las empresas no solo deben tener en cuenta el beneficio que obtienen de la sociedad sino que también deben contribuir con la misma a través de programas de asistencia social con la participación de su personal, promoviendo el desarrollo y conservación del medio ambiente.
- c) La empresa desarrolla la función social en dos ámbitos: El interno que abarca a su personal y el externo implica a la comunidad (**Ruiz, 1996**).

### **2.2.2.3 Clasificación de la empresa**

#### **A. Según la actividad económica que desarrolla:**

**Flores (2003)** Las empresas pueden clasificarse de acuerdo a la actividad que desarrollan en:

- 1. Industriales:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la

transformación y/o extracción de materias primas. Estas a su vez se clasifican en:

- **Extractivas:** Son las que se dedican a la extracción de recursos naturales, ya sea renovables o no renovable.
- **Manufactureras:** Son aquellas que transforman las materias primas en productos terminados y pueden ser productoras de bienes de consumo final o de producción.
- **Agropecuarias:** Como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.

**2. Comerciales:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados. Se pueden clasificar en:

- **Mayoristas:** Son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle.
- **Menudeo:** Son los que venden productos tanto en grandes cantidades como por unidad ya sea para su reventa o para uso del consumidor final.
- **Minoristas o Detallistas:** Son los que venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.
- **Comisionistas:** Se dedican a vender mercancías que los productores dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

**3. Servicios:** Como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

Se pueden clasificar en:

- **Servicios públicos varios** (comunicaciones, energía, agua).
- **Servicios privados varios** (servicios administrativos, contables, jurídicos, asesoría, Transporte (colectivo o de mercancías), Turismo, Instituciones financieras, educación, Salubridad (Hospitales), Finanzas y seguros.

#### **B. Según el tamaño de la empresa**

Para, **Flores (2003)** las empresas según su tamaño se clasifican de la siguiente manera:

##### **• Microempresa**

Son aquellas unidades económicas que poseen menos de 10 trabajadores. Generadas por personas sin empleo que se han visto en la necesidad que generar algún tipo de ingresos o con el fin de dar a conocer sus habilidades.

##### **• Pequeña empresa**

Son aquellas unidades económicas que tienen menos de 50 trabajadores.

Se le atribuye a las empresas el mayor porcentaje de generación de empleos de un país. Es por esto que son consideradas como una importante red de seguridad de la sociedad.

- **Mediana empresa**

Son aquellas unidades económicas que tienen un número entre 50 y 250 trabajadores. Aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra, por lo general son constituidas por familiares.

- **Gran empresa**

Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores.

Se compone básicamente de la economía de escala, la cual consiste en ahorros acumulados por la compra de grandes cantidades de bienes. Estas corresponden a las grandes industrias metalúrgicas, automovilístico, distribuidoras y generadoras de energía, compañías de aviación.

### **C. Según el ámbito geográfico**

**Flores (2003)** determina que las empresas según su aplicación geográfica se clasifican de la siguiente manera:

- c.1. Empresas locales**

Aquellas que giran en torno a una comunidad o pueblo.

- c.2. Empresas provinciales**

Aquellas que giran en torno en el ámbito geográfico de una provincia.

- c.3. Empresas regionales**

Aquellas que abarcan sus ventas solo dentro de una región o varias provincias.

#### **c.4. Empresas nacionales**

Aquellas empresas las cuales sus ventas giran alrededor de todo un país o nación.

#### **c.5. Empresas multinacionales**

Empresas cuya actividad involucra a varios países, realizan sus ventas en varios países pero solo hasta las fronteras de origen de las mismas mas no fuera.

### **D. Según la propiedad**

Para, **Flores (2003)** las empresas según su ámbito, se clasifican de la siguiente manera:

#### **• Empresas privadas**

Aquellas sociedades en que todas o la gran parte de las acciones u otras formas de participación en el capital pertenecen a particulares y por ello son controlados por los mismos, teniendo como objetivo la obtención de utilidades.

#### **• Empresas estatales**

Son personas jurídicas de derecho público, de propiedad del Estado, cuya finalidad es ejecutar las políticas del gobierno de turno y controlar las operaciones de las actividades productivas y de servicios para preservar la seguridad nacional y seguridad de la patria.

#### **• Empresas mixtas**

Son instituciones privadas, constituidas como sociedades anónimas en las cuales el Estado participa como socio de

terceros en el capital social y por consiguiente en la dirección y gestión así como en la repartición de las utilidades en función al monto del patrimonio que posee.

#### **E. Según su personería jurídica**

**Flores (2003)** las empresas se dividen en:

##### **• Empresas individuales de responsabilidad limitada**

Es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa. (Decreto Ley 21621 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, art. 1º).

##### **• Empresas societarias o sociedades**

Generalmente constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y las sociedades civiles.

### **2.2.3 Teorías de las MYPE**

#### **2.2.3.1 Objetivo de las Mype:**

Las micro y pequeñas empresas se han creado por dar oportunidad de empleo a grandes sectores de la población, procurando que los costos de los puestos de trabajo sean menos que los otros tipos de actividades económicas. Es decir, con empresas de dimensiones

reducidas; se puede adoptar al crecimiento de la economía nacional.

### **2.2.3.2 Importancia de las Mype:**

Las micro empresa tiene una importancia fundamental tanto en la generación de empleo como en el combate de la pobreza. Es por esta razón que se han llevado a cabo varios esfuerzos con el objetivo de conocer más profundamente al sector, y en esta sección se ha intentado sintetizar la información más relevante que lo caracteriza, para que todos/as visitantes puedan consultarla. Esto quiere decir que las micro empresa busca generar empleo, es por ello que se realizan grandes esfuerzos para que ellas puedan acceder a financiamiento para que de esta manera puedan surgir y combatir la pobreza.

La importancia de las pequeñas empresas y medianas empresas (MYPE) para lograr el desarrollo son inclusión social la necesidad de promover un desarrollo territorial basado en el desempeño de las micro, pequeñas y medianas empresas y en su efectiva inserción en los mercados, favoreciendo de esta manera la generación de empleo, la democratización de oportunidades y la participación de los ciudadanos, es decir, la inclusión social. Es importante porque busca que las micro y pequeñas empresa

(MYPEs) ingresen en el mercado para generar empleo y oportunidades a los pobladores del país.

Las micro y pequeñas empresas (MYPEs) tienen calificación en cuanto a producto para exportar, su limitación es que deben hacer consorcio de exportación. Un pedido de Estados Unidos en el área de confección habla de miles de prendas y eso no lo puede atender una MYPE o un pequeño número de ellas. Tiene que conformarse verdaderos consorcios, que puedan negociar pedidos muy grandes y repartir el trabajo.

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPEs brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

1. Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
2. Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
3. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
4. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
5. Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

## 2.2.4 EMPRESA: EGAMILK EIRL

### 2.2.4.1 Razón social y domicilio fiscal

Fue registrada el 15/09/2007 e inició sus actividades la misma fecha, esta empresa se encuentra dentro del sector comercial, dedicada a la venta de leche cruda fría.

Se localiza en el departamento de Lima, provincia de Cañete, distrito de San Vicente, con dirección en C.P. El Chilcal S/N.

Razón Social	EGAMILK EIRL
Tipo	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA.
Registro Único de Contribuyente	20491290251
Estado	ACTIVO
Inicio de Actividades	15/09/2007
Actividad Principal	VENTA DE LECHE CRUDA
Dirección Principal	CAL. LOS QUIPUS N° 237 COO. CHANCAS DE ANDAHUAYLAS ET/ SANTA ANITA/ LIMA

#### **2.2.4.2 Misión**

Promover al crecimiento y bienestar de nuestros ganaderos con capacitaciones y soluciones adecuadas de acuerdo a sus necesidades para un correcto manejo.

#### **2.2.4.3 Visión**

Ser reconocidos como empresa líder, competentes a nivel nacional por la calidad humana y profesional de nuestro personal, para la contribución de nuestros ganaderos.

#### **2.2.4.4 Objetivo**

Obtener producto de buena calidad, con estándar a las exigencias del bienestar del cliente y/o consumidor.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.3.1 Definiciones del control interno**

**Fernández (2013)**, Define al control interno como una herramienta de gestión empresarial, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, por lo tanto no se trata sólo de manuales de organización y procedimientos sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa.

**Contraloría general de la república**, el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

**COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (1994)**

nos da su alcance sobre como el Control Interno se define como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

**García (2012); Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos (1997)** el control interno es un proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Cumplimiento de las leyes, reglamentos

y políticas establecidas. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

**Alvarado (2004)** define que, el control interno es uno de los elementos fundamentales en toda organización y que influye en el mejoramiento de las actividades administrativas o financieras según sea la organización, el objetivo del control interno es controlar, organizar los procesos de las actividades para evitar falencias en la organización a fin de conseguir los objetivos planteados. Comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia dando como resultado el cumplimiento de los objetivos en efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **2.3.2 Tipos de control interno**

**Según, Contraloría general de la república**

#### **2.3.2.1 Control externo**

Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, que se aplican con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes

del Estado. Se realiza fundamentalmente mediante acciones de control con carácter selectivo y posterior.

### **2.3.2.2 Control interno**

El control interno comprende de las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

### **2.3.3 Beneficios del control interno**

#### **Según, Contraloría general de la república**

##### **1.- Establecer protocolos y procedimientos**

A l crear controles interno, los propietarios de las empresas establecen protocolos y procedimientos que su personal debe seguir. Los propietarios informan a sus empleados de estos protocolos y esperan que lo sigan mientras realizan sus tareas diarias de trabajo.

##### **2.- Prevenir el fraude y el robo**

El establecimiento de controles internos puede ayudar a las empresas a prevenir o reducir el fraude y el robo dentro de sus negocios. Los controles internos pueden incluir actividades como la conciliación de los estados de cuentas bancarias y las revisiones de auditoria

interna, que pueden descubrir si la administración o los empleados malversan el dinero de la empresa.

### **3.- Separación de tareas**

Los controles internos separan los deberes que tienen los empleados, asegurando que haya un sistema de control y balances. Por ejemplo, los controles internos de una empresa podrían garantizar que un empleado que realiza los cobros haga también los pagos. Esto también puede ayudar a reducir el fraude interno y el robo.

### **4.- Organizar información financiera y de gestión**

Los controles internos pueden ayudar a su pequeña empresa a mantener organizada su información financiera y administrativa. Los datos organizados pueden aumentar la productividad y preparar mejor su negocio si necesita presentar documentos para el sistema bancario o para inspecciones impositivas. Esto podría incluir darle a cada empleado su propia contraseña para acceder a los datos de la empresa, o crear un sistema para archivar los datos del cliente y documentos financieros, en línea o fuera de línea.

### **5.- Reducir los errores a través de la formación**

Los controles internos pueden ayudar a las empresas a reducir errores, lo que puede ayudarles a ahorrar dinero y ser más productivas. La capacitación de los empleados es un ejemplo de un control interno que puede reducir los errores. Al capacitar a los empleados en los procesos y procedimientos, y actualizarlos en otros

nuevos, es menos probable que los empleados cometan errores. La capacitación puede incluir como usar un programa de gestión interno o aprender un nuevo proceso de trabajo que existe entre las áreas.

### **2.3.3 Definición de micro y pequeñas empresas**

La Micro y Pequeñas Empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (art. 2° Ley 28015).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación será no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso.

#### **3.2 Población y muestra**

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

#### **3.3 Definición y operacionalización de las variables**

No aplico.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos**

##### 3.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizará las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

##### 3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizará los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, cuestionario pertinente y la información de los cuadros 01 y 02 de esta investigación.

#### **3.5 Plan de análisis**

**Para hacer el análisis del objetivo específico 1** se observará el cuadro de resultados 01 con la finalidad de juntar los resultados parecidos. Luego, estos resultados fueron comparados con los resultados parecidos de los antecedentes. Finalmente, estos resultados fueron comparados con lo que se establece en las bases teóricas pertinentes.

**Para hacer el análisis del objetivo específico 2**, se utilizara el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicara al gerente de la empresa del caso.

**Para hacer el análisis del objetivo específico 3**, se explicaron las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados a la luz de las bases teóricas pertinentes.

### **3.6 Matriz de consistencia**

Ver anexo N° 01

### **3.7 Principios éticos**

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndose a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el control de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, a la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga que sea honesto e intachable en todos sus actos.

#### IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

##### 4.1 Resultados:

**4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018.

#### CUADRO 01

#### DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, 2018

AUTOR (S)	RESULTADOS
Chávez (2018)	Define, que la empresa del caso de estudio tiene más debilidades que fortalezas respecto al sistema de control interno, por el hecho de no tener implementado formalmente su sistema de control interno; es por ello que se recomienda que la empresa "Braquilab Medic S.A.C." de Chimbote, trate de implementar su sistema de control interno formalmente y que se ponga a trabajar en los componentes del control interno donde tiene el 100% de debilidades; para luego convertir dichas debilidades en fortalezas, lo que en el futuro le permitirá cumplir con sus objetivos y metas institucionales a cabalidad.
Vásquez (2018)	Sostiene, que si se está aplicando los componentes del control interno en la empresa de caso de estudio, por lo tanto si está influenciando positivamente. El control interno en la gestión de inventarios es de suma importancia, ya que el inventario es el aparato o herramienta fundamental de una empresa de comercialización; permitiendo tener una mejor visión de la

---

situación real de los inventarios, trayendo consigo que sus registros sean ciertos y no afecte a la situación de la empresa ya que con los diferentes componentes de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan en el área de almacén y sobre todo nos ayudaran a verificar y solucionar los riesgos a los que se está expuesto, ayudando de esta manera en el mejor cumplimiento de los objetivos de la empresa.

---

**Vivanco (2018)** Determina que la empresa de estudio "Inversiones Iquitos S.A.C." no está aplicando correctamente los sub componentes de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno está influenciando positivamente pero no a grandes rasgos en la gestión de dicha empresa, así como en el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, competitividad y rentabilidad de las mismas . Asimismo es necesario resaltar que la parte más vulnerable de toda empresa comercial es el control de sus inventarios, en la cual se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se puede prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robo) en el almacenamiento de la mercadería.

---

**Ríos (2018)** Sostiene que la empresa Representaciones Urday E.I.R.L. debido a los problemas tales como la falta de orden, tanto contable como administrativa no cuenta con los componentes del control interno y no tiene identificado los riesgos en los procesos y/o actividades que se hayan desarrollado, tampoco cuentan con el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir con sus funciones. Todas las empresas deberían implementar un adecuado sistema de control interno, ya que ayuda a maximizar oportunidades ayudando al

---

	<p>cumplimiento de objetivos y metas que se propongan dentro de una empresa para no afectar el buen funcionamiento de su gestión</p>
<b>Pérez (2017)</b>	<p>Define que es muy importante contar con un sistema de control y aplicar los 5 componente., esto influirá de manera positiva en la gestión de la empresa el cual le permitiría cumplir con los objetivos y cuidar sus intereses.</p>
<b>Zúñiga (2017)</b>	<p>Determina que toda empresa debe contar con un sistema de control interno específicamente en el área de inventarios, de esta forma se obtiene información real y a tiempo necesario, fortaleciendo las falencias que tengan las empresas para que marchen en logro de sus objetivos y metas.</p>
<b>Caururo (2017)</b>	<p>Define que al implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de una empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.</p>
<b>Lazarte (2017)</b>	<p>Sostiene que se debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno; con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de una empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.</p>

---

**Beltrán (2016)** Determina que en la empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, mediano o largo plazo.

---

**Vargas y  
Ramírez  
(2014)** Sostiene que en la empresa en estudio no cuentan con un reglamento, falta de manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal; luego se proponen mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial y aplicar medidas correctivas de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas. El evaluar el sistema de control interno contribuye al incremento de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica.

---

<b>Torres (2018)</b>	<p>Determina que se deben plasmar los códigos y normas que rigen la empresa en físico y ser entregados a los trabajadores, con la debida firma de cargo por entregado, para que así se den todos por enterados de su contenido, y no exista excusas o inconvenientes futuros o una mala aplicación de las normas que rigen la empresa.</p> <p>Implantar medidas correctivas en el mejoramiento del control interno de procesos y operaciones, estando sujetas al monitoreo oportuno y seguimiento continuo en relación al área de tesorería y ventas de la empresa, implementando control a los cobros de clientes, implementando que los pago sean realizados directamente el cumplimiento efectivo de las medidas correctivas.</p>
<b>Agurto (2018)</b>	<p>Sostiene que en la empresa en estudio, el control interno contribuyo al fortalecimiento de la empresa "Corporación Yerodi E.I.R.L.", por ello se alcanza a tener eficiencia y eficacia en las actividades programadas, obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando así el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera para su proyección hacia el futuro, así mismo se debe dar capacitaciones al personal por lo menos dos veces al año, con la finalidad de detectar los problemas que los aquejan, a fin de que pueden rendir al máximo en bien de la empresa.</p>
<b>Huaraca (2018)</b>	<p>Determina que la empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno de manera adecuada, conforme lo establece el Informe Coso, lo que permite cumplir con sus objetivos institucionales de largo plazo, por ello es muy importante que las empresas cuenten con un sistema de control interno para lograr los objetivos que tiene la empresa,</p>

---

**Sánchez (2018)** Establece que se debería implementar un sistema de control interno, ya que mediante la aplicación de sus componentes permitirá a la organización a tomar mejores y oportunas decisiones y preservar el negocio en el tiempo. También es importante la implementación de un Manual de organización de funciones (MOF) para cada área de trabajo, por ello permitirá que cada colaborador tenga definida sus objetivos y responsabilidades, así como implementar un código de ética, reglamento interno de trabajo y difundir a todos los trabajadores de la organización, mediante talleres y actividades de integración personal.

---

**Lozano (2018)** Dado que en la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, se establece que debería implementar un sistema de control interno apoyado en la elaboración de reglamentos de trabajo, manuales de procedimientos, manual de organización y función y demás documentos que ayuden a enmarcar de manera clara las funciones y responsabilidad de cada trabajador dentro de la empresa, especialmente del área de inventarios. Por otro lado se debe establecer un plan estratégico a largo plazo que tome en cuenta la preparación del personal para este cambio y así se puedan adaptar fácilmente a un entorno más controlado y competitivo. Se tiene que tener en cuenta la identificación de posibles riesgos que suceden en los inventarios y establecer una política de solución. Se tiene que capacitar y brindar las herramientas necesarias a los responsable de las distintas áreas para que estén aptos a rendir informes sobre sus competencias y utilizar las innovaciones tecnologías a fin de generar una comunicación más fluida, veraz y oportuna que permita servir como herramienta en la mejora continua, tanto en el área de inventarios como en toda la gestión empresarial.

---

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

**4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018.

**CUADRO 02**

**DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA “EGAMILK E.I.R.L.” CAÑETE, 2018**

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1. ¿Es importante para la empresa el control interno?	X	
2. ¿La empresa cuenta con un área y/o oficina de control interno?		X
3. ¿Exigen requisitos para la selección de personal?	X	
4. ¿La empresa realiza reclutamiento y/o selección de personal?	X	
5. ¿En la empresa realizan actividades de integración de personal?	X	
6. ¿La empresa cuenta con estructura organizacional?	X	
7. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas?	X	
8. ¿Se ha difundido entre todo el personal los objetivos y metas de la empresa?	X	
9. ¿La empresa cuenta con documentos normativos, estatutos, directivas referentes al control interno?	X	
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>		
10. ¿Usted, cree que existe riesgo si la empresa no cuenta con un área de control interno?	X	

11. ¿La empresa se encuentra preparada para afrontar riesgos que se presenten?	X
12. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para afrontar riesgos que se presenten en una determinada circunstancia?	X
13. ¿El personal tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que se dan en la empresa?	X
14. ¿Se dispone de un procedimiento que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?	X
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
15. ¿El gerente general es el único autorizado para la firma de cheques?	X
16. ¿El gerente general es el único autorizado para recibir los estados bancarios en sobre cerrado?	X
17. ¿Cuenta la empresa con un Manual de operaciones y funciones?	X
18. ¿El personal tiene claramente definido las actividades y responsabilidad que debe cumplir en la empresa?	X
19. ¿El personal contratado es debidamente capacitado para la labor que va a desempeñar?	X
20. ¿En la empresa, existe documentos normativos que permitan realizar una correcta rendición de cuentas?	X
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	
21. ¿El gerente general se encuentra en comunicación constante con los trabajadores?	X
22. ¿El gerente general mantiene constante información sobre las exigencias de los clientes?	X
23. ¿El gerente general tiene conocimiento sobre las fuentes de abastecimiento que brindan los proveedores?	X
24. ¿Los trabajadores tienen la facultad de dirigirse al gerente general para informar sobre posibles irregularidades?	X

25. ¿El gerente general tiene la facilidad que obtener sugerencias o reclamos por parte de sus trabajadores?	X
26. ¿Existe una comunicación fluida y adecuada entre todas las áreas de la empresa?	X
27. ¿Los reportes diarios se consideran para la toma de decisiones?	X
28. ¿La empresa brinda información oportuna y correcta a los proveedores y clientes?	X
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	
29. ¿La empresa realiza evaluaciones periódicamente al personal que labora, y así permitan plantear planes de mejora?	X
30. ¿El personal tiene claramente definido las actividades y responsabilidad que debe cumplir en la empresa?	X
31. ¿La empresa realiza actividades de seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de sus funciones, dentro de la empresa?	X
32. ¿Existe en la empresa un área y/o oficina que se encargue de supervisar que se cumplan con todos los procedimientos administrativos?	X
33. ¿La empresa realiza capacitaciones simultáneamente al personal que labora?	X

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa Egamilk E.I.R.L.

**4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L.” Cañete, 2018.

**CUADRO 03**

**REALIZAR UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS  
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ Y DE  
LA EMPRESA “EGAMILK E.I.R.L.” CAÑETE, 2018**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADO</b>
Respecto al ambiente de control	Define que la empresa del caso de estudio tiene más debilidades que fortalezas respecto al sistema de control interno, por el hecho de no tener implementado formalmente su sistema de control interno; es por ello que se recomienda que la empresa "Braquilab Medic S.A.C." de Chimbote, trate de implementar su sistema de control interno formalmente y que se ponga a trabajar en los componentes del control interno donde tiene el 100% de debilidades.	Para la empresa es importante el control interno porque es una herramienta indispensable para prevenir riesgos, irregularidades, etc. que puedan surgir dentro de la misma. Asimismo cuenta con documentos normativos actualizados (MOF- Manual de Operaciones y Funciones, Estructura organizacional - Organigrama); Cabe resaltar que la empresa cuenta con personal idóneo para ejercer las	Si Coinciden

---

**Chávez (2018)** actividades que requiere

Sostiene que la empresa cada área.

Representaciones Urday

E.I.R.L. debido a los

problemas tales como la

falta de orden, tanto

contable como

administrativo no cuenta

con los componente del

control interno y no tiene

identificado los riesgos en

los procesos y/o

actividades que se hayan

desarrollado, Todas las

empresas deberían

implementar un adecuado

sistema de control interno,

ya que ayuda a maximizar

oportunidades ayudando al

cumplimiento de objetivos

y metas que se propongan

dentro de una empresa para

no afectar el buen

funcionamiento de su

gestión. **RÍOS (2018)**

Define que es muy

importante contar con un

sistema de control y aplicar

los 5 componente., esto

influirá de manera positiva

en la gestión de la empresa

el cual le permitiría

cumplir con los objetivos y

cuidar sus intereses. **Pérez**

**(2017)**

---

---

Determina que la empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno de manera adecuada, conforme lo establece el Informe Coso, lo que permite cumplir con sus objetivos institucionales de largo plazo, por ella es muy importante que las empresas cuenten con un sistema de control interno para lograr los objetivos que tiene la empresa.

**Huaraca (2018)**

---

---

Respecto a la Evaluación de riesgos	<p>Determina que la empresa de estudio "Inversiones Iquitos S.A.C." no está aplicando correctamente los sub componentes de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno está influenciando positivamente pero no a grandes rasgos en la gestión de dicho empresa, así como en el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la</p>	<p>La empresa no está preparada para afrontar riesgos que se presenten en un determinado momento o circunstancia</p>	No Coinciden
---	--	--	--------------

---

---

productividad,  
competitividad y  
rentabilidad de las mismas.

**VIVANCO (2018)**

Determina que en la empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, mediano o largo plazo.

**BELTRAN (2016)**

---

---

<p>Respecto a la actividad de control</p>	<p>Define que al implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de una empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.</p> <p><b>CAURURO (2017)</b></p> <p>Sostiene que se debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno; con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la</p>	<p>La empresa Egamilk E.I.R.L cuenta con un Manual de Operaciones y Funciones bien estructurado, a su vez esta realiza periódicamente capacitaciones del personal para obtener buenos resultados y así cumplir con los objetivos establecidos de manera eficiente y objetiva.</p>	<p>Si Coinciden</p>
---	--	---	---------------------

---

---

información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de una empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

**LAZARTE (2017)**

Sostiene que la empresa en estudio no cuentan con un reglamento, falta de manual de organizaciones y funciones que permita

---

---

conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. El evaluar el sistema de control interno contribuye al incremento de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica.

**VARGAS Y RAMIREZ  
(2014)**

Determina que se deben plasmar los códigos y normas que rige la empresa en físico y ser entregados a los trabajadores, con la debida firma de cargo por entregado, para que así se den todos por enterados de su contenido, y no exista excusas o inconvenientes futuros o una mala aplicación de las normas que rigen la empresa. Implantar medidas correctivas en el mejoramiento del control interno de procesos y

---

---

operaciones, estando sujetas al monitoreo oportuno y seguimiento continuo en relación al área de tesorería y ventas de la empresa, implementando control a los cobros de clientes, implementando que los pago sean realizados directamente el cumplimiento efectivo de las medidas correctivas.

**TORRES (2018)**

Establece que se debería implementar un sistema de control interno, ya que mediante la aplicación de sus componentes permitirá a la organización a tomar mejores y oportunas decisiones y preservar el negocio en el tiempo. También es importante la implementación de un Manual de organización de funciones (MOF) para cada área de trabajo, por ello permitirá que cada colaborador tenga definida sus objetivos y responsabilidades, así como implementar un código de ética, reglamento interno de trabajo y difundir a todos los

---

---

trabajadores de la organización, mediante talleres y actividades de integración personal.

**SÁNCHEZ (2018)**

Dado que en la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, se establece que debería implementar un sistema de control interno apoyado en la elaboración de reglamentos de trabajo, manuales de procedimientos, manual de organización y función y demás documentos que ayuden a enmarcar de manera clara las funciones y responsabilidad de cada trabajador dentro de la empresa, especialmente del área de inventarios. Por otro lado se debe establecer un plan estratégico a largo plazo que tome en cuenta la preparación del personal para este cambio y así se puedan adaptar fácilmente a un entorno más controlado y competitivo. Se tiene que tener en cuenta la identificación de posibles riesgos que suceden en los inventarios

---

---

y establecer una política de solución. Se tiene que capacitar y brindar las herramientas necesarias a los responsable de las distintas áreas para que estén aptos a rendir informes sobre sus competencias y utilizar las innovaciones tecnologías a fin de generar una comunicación más fluida, veraz y oportuna que permita servir como herramienta en la mejora continua, tanto en el área de inventarios como en toda la gestión empresarial.

**LOZANO (2018)**

---

Respecto a la información y comunicación

Determina que toda La empresa realiza empresa debe contar con periódicamente un sistema de control reuniones de mejora con interno específicamente en el personal en lo que el área de inventarios, de respecta a la información esta forma se obtiene que uno brinda tanto a los información real y a tiempo proveedores como a los necesario, fortaleciendo las clientes sobre la empresa, falencias que tengan las asimismo cuenta con una empresas para que oficina de archivo de marchen en logro de sus documentos objetivos y metas. administrativos, financieros,

Si Coinciden

**ZUÑIGA (2018)**

	presupuestales, etc. que se realizan dentro y fuera de la empresa.	
Respecto a la supervisión y monitoreo	<p>Sostiene que si se está aplicando los componentes del control interno en la empresa de caso de estudio. El control interno en la gestión de inventarios es de suma importancia, ya que el inventario es el aparato o herramienta fundamental de una empresa de comercialización; un seguimiento y monitoreo exhaustivo en la mejor visión de la situación real de los inventarios, administrativos y trayendo consigo que sus actividades que se registren sean ciertos y no realicen dentro y fuera de afecte a la situación de la la empresa, ya sea a empresa ya que con los clientes como a diferentes componentes de proveedores.</p> <p>control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan en el área de almacén y sobre todo nos ayudaran a verificar y solucionar los riesgos a los que se está expuesto la empresa. <b>VÁSQUEZ (2018)</b></p>	Si Coinciden

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos 1 y 2 de este trabajo de investigación.

## 4.2 Análisis de resultados

### 4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según **Vivanco (2018)** y **Beltrán (2016)**. Determinan que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, es decir, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta que sirve para ayudar a la gestión a corregir todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, mediano o largo plazo. Asimismo es necesario resaltar que la parte más vulnerable de toda empresa es el control de sus inventarios, en la cual se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería. Por otro lado **Torres (2018)** Establece que es importante salvaguardar un ambiente y clima laboral de respeto e integridad, evitar errores, incitando al personal a ser eficiente en el desarrollo de actividades basado en organigrama , manual de normas que plasme actividades,

responsabilidades, plan de trabajo; sirviendo para el correcto manejo de las actividades y funcionamiento de la empresa.

#### **4.2.2 Respecto al objetivo 2:**

En el caso de estudio, se aplicó un cuestionario de 33 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”, encontrando en lo que respecta al componente:

##### **Respecto al componente ambiente de control:**

De las 9 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, 8 han tenido como respuesta SI y 1 ha tenido como respuesta NO, haciendo un 89% y 11% respectivamente, se puede definir que en la empresa cuenta con documentos normativos a la vez su personal está altamente capacitado para cumplir con sus funciones y responsabilidades de acuerdo al área asignada.

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

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, 1 han tenido como respuesta SI y 4 han tenido como respuesta NO, haciendo un 20% y 80% respectivamente, la empresa en estudio no cuenta con herramientas indispensables para prevenir riesgos que se presenten en un determinado momento.

### **Respecto al componente Actividad de Control**

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, 4 han tenido como respuesta SI y 2 han tenido como respuesta NO, haciendo un 67% y 33% respectivamente, lo cual refleja que si se le está dando la debida importancia a este componente, siendo esto beneficioso para la empresa del caso, se refleja que la empresa si cuenta con personal capacitado para desarrollar la actividad que corresponde a cada área.

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

De las 8 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, 4 han tenido como respuesta SI y 4 han tenido como respuesta NO, haciendo un 50% y 50% respectivamente, lo cual refleja que no se le está dando la importancia necesaria a este componente, ya que hay bastante deficiencia en cuanto a la comunicación con el personal y con respecto a las diferentes áreas administrativas.

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

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Egamilk E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, 5 han tenido como respuesta SI, siendo un rotundo 100%, se dice que la empresa cuenta con un exhaustivo seguimiento y monitoreo con los documentos que se emiten y reciben dentro y fuera de la empresa.

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

Para obtener los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo, de cuatro columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establece los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, y para finalmente pasar a la cuarta columna, donde se establecen las coincidencias o no coincidencias de la comparación entre los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 03 se puede observar los componentes de comparación, los cuales son:

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

**Ríos (2018)** Sostiene que todas las empresas deberían implementar un adecuado sistema de control interno, ya que ayuda a maximizar oportunidades ayudando al cumplimiento de objetivos y metas que se propongan dentro de una empresa para no afectar el buen funcionamiento de su gestión. Este resultado Si coincide con los resultados obtenidos en la empresa del estudio de caso, ya que para la empresa es importante el control interno porque es una herramienta indispensable para prevenir riesgos, irregularidades, etc que puedan surgir dentro de la misma. Asimismo cuenta con documentos normativos actualizados (MOF- Manual de Operaciones y Funciones, Estructura organizacional -

Organigrama); Cabe resaltar que la empresa cuenta con personal idóneo para ejercer las actividades que requiere cada área.

### **Respecto a la Evaluación de riesgos**

**Beltrán (2016)** Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, mediano o largo plazo. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos en la empresa del estudio en caso, ya que la empresa no está preparada para afrontar riesgos que se presenten en un determinado momento o circunstancia.

### **Respecto a la actividad de control**

**Torres (2018) y Lozano (2018)** Establecen que debería implementar un sistema de control interno apoyado en la elaboración de reglamentos de trabajo, manuales de procedimientos, manual de organización y función y demás documentos que ayuden a enmarcar de manera clara las funciones y responsabilidad de cada trabajador dentro de la empresa, especialmente del área de inventarios. Por otro lado se debe establecer un plan estratégico a largo plazo que tome en

cuenta la preparación del personal para este cambio y así se puedan adaptar fácilmente a un entorno más controlado y competitivo. Se tiene que tener en cuenta la identificación de posibles riesgos que suceden en los inventarios y establecer una política de solución. Se tiene que capacitar y brindar las herramientas necesarias a los responsable de las distintas áreas para que estén aptos a rendir informes sobre sus competencias y utilizar las innovaciones tecnológicas a fin de generar una comunicación más fluida, veraz y oportuna que permita servir como herramienta en la mejora continua, tanto en el área de inventarios como en toda la gestión empresarial. Este resultado si coincide con los resultados obtenidos en la empresa del estudio en caso, ya que la empresa Egamilk E.I.R.L cuenta con un Manual de Operaciones y Funciones bien estructurado, a su vez esta realiza periódicamente capacitaciones del personal para obtener buenos resultados y así cumplir con los objetivos establecidos de manera eficiente y objetiva.

### **Respecto a la Información y Comunicación**

**Zúñiga (2018)** Determina que toda empresa debe contar con un sistema de control interno específicamente en el área de inventarios, de esta forma se obtiene información real y a tiempo necesario, fortaleciendo las falencias que tengan las empresas para que marchen en logro de sus objetivos y metas. Este resultado si coincide con los resultados obtenidos en la empresa del estudio de caso, ya que la empresa realiza periódicamente reuniones de mejora con el

personal en lo que respecta a la información que uno brinda tanto a los proveedores como a los cliente sobre la empresa, asimismo cuenta con una oficina de archivo de documentos administrativos, financieros, presupuestales, etc. que se realizan dentro y fuera de la empresa.

### **Respecto a la Supervisión y Monitoreo**

**Vásquez (2018)** El control interno en la gestión de inventarios es de suma importancia, ya que el inventario es el aparato o herramienta fundamental de una empresa de comercialización; permitiendo a tener una mejor visión de la situación real de los inventarios, trayendo consigo que sus registros sean ciertos y no afecte a la situación de la empresa ya que con los diferentes componentes de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan en el área de almacén y sobre todo nos ayudaran a verificar y solucionar los riesgos a los que se está expuesto, ayudando de esta manera en el mejor cumplimiento de los objetivos de la empresa. Este resultado si coincide con los resultados obtenidos en la empresa del estudio de caso, ya que la empresa cuenta con un seguimiento y monitoreo exhaustivo en cuanto a los documentos administrativos y actividades que se realicen dentro y fuera de la empresa, ya sea a clientes como a proveedores.

## **V. CONCLUSIONES**

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

Los autores tanto nacionales, regionales y locales revisados, describen que las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, permiten que exista un excelente clima laboral organizacional, que el personal sea capacitado para desarrollar eficientemente sus actividades basadas en un manual de organización y funciones (MOF), que la exactitud de los datos contables de la administración sea usada para la buena toma de decisiones, permite que se den canales de información y comunicación sobre eventos, actividades y condiciones necesarias para monitorear las condiciones cambiantes y los riesgos relacionados al cumplimiento de los objetivos de la empresa, a su vez permite verificar que cada acción sea ejecutada ejerciendo estricto y permanente vigilancia al cumplimiento de las tareas programadas. Asimismo, establecen que el control interno es una herramienta de suma importancia ya que se caracteriza por ser el proceso que ayuda a tener una mejor gestión en el manejo de sus recursos, eficiencias de las operaciones y confiabilidad de la información financiera, ya que de acuerdo a ello se podrá trabajar y realizar las mejoras necesarias para levantar todas las deficiencias que pueda existir y lograr el objetivo de la empresa.

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

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada, describen las características del control interno de la empresa del caso de estudio. **Con**

**respecto al componente ambiente de control** se concluye que cuenta con un control interno implementado, considerado el componente más importante del control interno, sin embargo se puede observar la carencia de una oficina para el área de control interno. **Con respecto al componente Evaluación de riesgos** se concluye que la empresa no está preparada para afrontar riesgos que se puedan presentar en determinado momento o circunstancia. **Con respecto al componente actividad de control** se concluye que en la empresa se lleva a cabo actividades de control solo en ciertas actividades, procedimientos que ayudan a asegurar el cumplimiento de las funciones y acciones necesarias para estas sean tomadas de manera que se encaren los riesgos para el logro de los objetivos, siendo beneficioso para la empresa su correcta aplicación. **Con respecto al componente información y comunicación** se concluye que en la empresa es importante tener los informes semanales de cada área ya que de acuerdo a ello se proceden a tomar decisiones que sean beneficiosos para la misma, es por ello que la información que se brinde debe ser pertinente, confiable y veraz, sin embargo pese a ello se tiene una carencia muy notoria en cuanto a la falta de comunicación fluida entre cada área que tiene la empresa. **Con respecto al componente de supervisión y monitoreo** se concluye que en la empresa se lleva a cabo un seguimiento y monitoreo exhaustivo en cuanto a los documentos administrativos y actividades que se realicen dentro y fuera de la empresa.

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

Los resultados de los autores de los antecedentes considerados y de la empresa “Egamilk E.I.R.L.” de Cañete, tienen un porcentaje de 80% de coincidencias en las características de control interno, contra un 20% de no coincidencia, al considerar que: los componentes del control interno, tal como el ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, son altamente semejantes con respecto a lo establecido por autores citados y lo aplicado en la empresa en estudio, sin embargo se puede observar que: En el componente de Evaluación de riesgos se puede observar que la empresa no se encuentra preparada para afrontar los riesgos que se puedan presentar.

## **VI. RECOMENDACIONES**

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

Es necesario que las micro y pequeñas empresas implementen un Sistema de control interno, ya que es una herramienta que ayudará a mejorar la gestión en cuanto al manejo de sus recursos, eficiencia en las operaciones y confiabilidad en la información financiera, esto contribuirá a levantar todas las deficiencias que se observen y de esta manera lograr los objetivos de la empresa.

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

Se recomienda que la empresa Egamilk E.I.R.L. debe poner mayor énfasis en el componente de Evaluación de riesgos, quiere decir, que cuente con herramientas necesarias para prevenir riesgos ya que sin ella no se podrá cumplir con las metas y objetivos establecidos.

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

Es indispensable implementar el área de control interno en la empresa, ya que contando con esta importante área, apoyara a levantar todas las deficiencias de todas las áreas con respecto a los componentes, de esta manera la empresa lograra estar preparada para afrontar los riesgos que se le puedan presentar en cualquier circunstancia.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias bibliográficas

**Arceda S. (2015)** *Efectividad de los procedimientos de Control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa Agrícola “Jacinto López” S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* (Tesis para optar al grado de Máster en Contabilidad con Énfasis en Auditoría. Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado de

<http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

**Beltrán M. (2016)** *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú “Caso de la empresa “Servicios Importados de repuestos Industriales SAC” De Nuevo Chimbote.* (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Escuela profesional de Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4917/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_BELTRAN\\_C\\_HAVEZ\\_MARIA\\_LUISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4917/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_BELTRAN_C_HAVEZ_MARIA_LUISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Caururo C. (2017)** *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L.- Casma.* (Tesis para optar

el Título profesional de contador público. Escuela profesional de contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote).  
Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_COMERCIAL\\_CAURURO\\_CORAL\\_CELIA\\_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_CAURURO_CORAL_CELIA_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Contraloría General de la República:**

[http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

[http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

**Chávez (2018)** *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Braquilab Medic S.A.C.- Chimbote.* (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Escuela profesional de Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote).  
Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/393253371/Modelo-de-Cuaderno-de-Campo-salinas-rojas-nilson>

**Estupiñan, R. (2015).** *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (2ª. Ed.) Ecoe Ediciones 478 páginas.

**Lazarte (2017)** *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial J. Blanco S.A.C.- Casma.* (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Escuela profesional de Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote).  
Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3327/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_COMERCIO\\_LAZARTE\\_MACED\\_O\\_STHEFANY\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3327/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_LAZARTE_MACED_O_STHEFANY_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Mafla G. (2016)** *Métodos de Evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado express de la Sierra “Sierrcarrex S.A.” de la ciudad de Quito.* (Tesis de grado previa la obtención del Título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y Finanzas, CPA. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Universidad Regional Autónoma de los Andes).  
Recuperado de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>

**Mantilla, S. (2005)** *Control interno Informe COSO*. Cuarta Edición. D.C.

Bogotá: Eco Ediciones

**Merino, L. (2018)** *Caracterización del control interno de las empresas*

*del sector comercio del Perú: Caso Inversiones Regal S.A. -*

*Chimbote*. (Tesis para optar el título profesional de Contador

Público. Escuela profesional de Contabilidad. Universidad Los

Ángeles de Chimbote). Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789>

[/4878/CONTROL\\_INTERNO\\_CAPACITACION\\_MERINO](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789)

[\\_SILVA\\_LIZZET\\_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789)

y

**Okpara, J. & Wynn, P. (2007)** *SAM Advanced Management Journal*,

72(2), 24–34. Recuperado el 15 de mayo de 2009,

Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?di>

**Pérez K. (2017)** *Caracterización del control interno de las empresas del*

*sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación FAVI*

*S.A.- Chimbote*. (Tesis para optar el Título profesional de

Contador Público. Escuela profesional de Contabilidad.

Universidad Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789>

[/5307/CONTROL\\_INTERNO\\_%20PEREZ%20\\_PEREZ\\_KI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789)

[MBERLY\\_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789)

**Ramos M. (2015)** *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja.* (Tesis para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Universidad Nacional de Loja área jurídica, social y administrativa). Recuperado de

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

**Revista GESDATA 2019,** <https://www.gesdatta.com/blog/beneficios-del-control-interno/>

**Sánchez F. (2018)** *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso empresa “Inversiones y Representaciones GASUR E.I.R.L. – Cañete.* (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Escuela profesional de Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4588/CARACTERIZACION\\_EMPRESAS\\_CASO\\_EMPRESAS\\_SANCHEZ\\_MEDINA\\_FRANK\\_JOHAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4588/CARACTERIZACION_EMPRESAS_CASO_EMPRESAS_SANCHEZ_MEDINA_FRANK_JOHAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Santa Cruz Marín, Marinelly 1 1** *Universidad Peruana Unión (UPeU), Perú* Recibido 28 de julio de 2014 – Aceptado el 28 de octubre de 2014.

**Segovia J. (2011)** *Diseño e Implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA. LTDA.* (Tesis para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada). Escuela de Contabilidad y Auditoría. Universidad central del Ecuador, Quito – Ecuador. Recuperado de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UC-0003-124.pdf>

**Serida, J., Borda, A., Nakamatsu, K., Morales, O., & Yamakawa, P. (2005).** *Global Entrepreneurship Monitor Perú 2004-2005.* Lima, Perú: ESAN.

**Torres (2018)** *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Representaciones y comercialización ESLITH S.R.L.- Lima.* (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Escuela profesional de Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3680>

**Vargas D. & Ramírez R. (2014)** *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L.* (Tesis para obtener el Título de contador Público. Escuela Académico – Profesional de contabilidad. Universidad privada Antenor Orrego). Recuperado de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VAR\\_GAS\\_DIANA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_COMERCIAL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VAR_GAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf)

**Zúñiga J. (2017)** *El Control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial INAFE SAC de Chimbote.* (Tesis para optar el Título profesional de contador Público. Escuela profesional de contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote).

Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1882/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_INVENTARIOS\\_ZUNIGA\\_ABREGU\\_JESUS\\_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1882/CONTROL_INTERNO_GESTION_INVENTARIOS_ZUNIGA_ABREGU_JESUS_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 7.2 Anexos

### 7.1.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “EGAMILK E.I.R.L” Cañete, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L” Cañete, 2018?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L” Cañete, 2018.</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, 2018.</li> <li>2. Describir las características del control interno de la empresa “EGAMILK E.I.R.L” Cañete, 2018.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “EGAMILK E.I.R.L” Cañete, 2018</li> </ol>	<p>El diseño de investigación será no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso.</p>

### 7.1.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

Autor(a) _____
Título _____
Año _____
Editorial o imprenta _____
Ciudad, país _____
# edición _____
Traductor _____
# de páginas _____

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido:	
_____	
_____	
_____	
_____	
Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

**7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información de la empresa  
del caso**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso empresa “Egamilk E.I.R.L. Cañete, 2018.

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

**I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:**

**1.1** Edad del representante legal de la empresa:

Años: .....

**1.2** Sexo:

Masculino

Femenino

**1.3** Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria completa

Incompleta

Secundaria	completa	<input type="checkbox"/>	Incompleta
Superior no universitaria	completa	<input type="checkbox"/>	Incompleta
Superior Universitaria	completa	<input type="checkbox"/>	Incompleta

## II. REFERENTE A LA EMPRESA

- 2.1 Nombre de la empresa .....
- 2.2 Dirección .....
- 2.3 Años de permanencia en el mercado .....
- 2.4 Cantidad de trabajadores en la empresa.....

## III. REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

3.1 ¿Es importante para la empresa el control interno?

SI  NO

3.2 ¿La empresa cuenta con un área y/o oficina de control interno?

SI  NO

3.3. ¿Exigen requisitos para la selección de personal?

SI  NO

3.4. ¿La empresa realiza reclutamiento y/o selección de personal?

SI  NO

3.5. ¿En la empresa realizan actividades de integración de personal?

SI  NO

3.6. ¿La empresa cuenta con estructura organizacional?

SI  NO

3.7. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas?

SI  NO

3.8. ¿Se ha difundido entre todo el personal los objetivos y metas de la empresa?

SI

NO

3.9. ¿La empresa cuenta con documentos normativos, estatutos, directivas referentes al control interno?

SI

NO

#### **IV EVALUACION DE RIESGOS**

4.1 ¿Usted, cree que existe riesgo si la empresa no cuenta con un área de control interno?

SI

NO

4.2 ¿La empresa se encuentra preparada para afrontar riesgos que se presenten?

SI

NO

4.3 ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para afrontar riesgos que se presenten en una determinada circunstancia?

SI

NO

4.4 ¿El personal tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que se dan en la empresa?

SI

NO

4.5 ¿Se dispone de un procedimiento que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?

SI

NO

#### **V. ACTIVIDADES DE CONTROL**

5.1 ¿El gerente general es el único autorizado para la firma de cheques?

SI

NO

5.2 ¿El gerente general es el único autorizado para recibir los estados bancarios?

en sobre cerrado?

SI

NO

5.3 ¿Cuenta la empresa con un Manual de operaciones y funciones?

SI

NO

5.4 ¿El personal tiene claramente definido las actividades y responsabilidad que debe cumplir en la empresa?

SI

NO

5.5 ¿El personal contratado es debidamente capacitado para la labor que va a desempeñar?

SI

NO

5.6 ¿En la empresa, existe documentos normativos que permitan realizar una correcta rendición de cuentas?

SI

NO

## VI. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

6.1 ¿El gerente general se encuentra en comunicación constante con los trabajadores?

SI

NO

6.2 ¿El gerente general mantiene constante información sobre las exigencias de los clientes?

SI

NO

6.3 ¿El gerente general tiene conocimiento sobre las fuentes de abastecimiento que brindan los proveedores?

SI

NO

6.4 ¿Los trabajadores tienen la facultad de dirigirse al gerente general para

informar sobre posibles irregularidades?

SI

NO

6.5 ¿El gerente general tiene la facilidad que obtener sugerencias o reclamos por parte de sus trabajadores?

SI

NO

6.6 ¿Existe una comunicación fluida y adecuada entre todas las áreas de la empresa?

SI

NO

6.7 ¿Los reportes diarios se consideran para la toma de decisiones?

SI

NO

6.8 ¿La empresa brinda información oportuna y correcta a los proveedores y clientes?

SI

NO

## VII. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

7.1 ¿La empresa realiza evaluaciones periódicamente al personal que labora, y así permitan plantear planes de mejora?

SI

NO

7.2 ¿El personal tiene claramente definido las actividades y responsabilidad que debe cumplir en la empresa?

SI

NO

7.3 ¿La empresa realiza actividades de seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de sus funciones, dentro de la empresa?

SI

NO

7.4 ¿Existe en la empresa un área y/o oficina que se encargue de supervisar que

se cumplan con todos los procedimientos administrativos?

SI

NO

7.5 ¿La empresa realiza capacitaciones simultáneamente al personal que labora?

SI

NO