



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA COMERCIAL MISTR S. A. DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2019**

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

AUTORA

NIETO CATIRE, ELIZABETH ROSARIO

ORCID: 0000-0003-4456-7706

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE- PERÚ

2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA COMERCIAL MISTR S. A. DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2019**

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

AUTORA

NIETO CATIRE, ELIZABETH ROSARIO

ORCID: 0000-0003-4456-7706

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE- PERÚ

2020

Título de la tesis

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
COMERCIAL MISTR S. A. DE LA CIUDAD HUARAZ, 2019**

Equipo de trabajo

AUTORA

Nieto Catire, Elizabeth Rosario

ORCID: 0000-0003-4456-7706

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Hoja de firma jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Miembro

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Miembro

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Asesora

Agradecimiento

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el que inspira y da fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Elizabeth Rosario.

Dedicatoria

Esta investigación, se ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiera sido posible finalizarla sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el laborioso recorrido de este trabajo y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación, primero y antes que todo, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Muchas gracias.

Resumen

La investigación se realizó considerando la pregunta de investigación denominada ¿Cuáles son las características del control interno en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019?, se tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019. Metodológicamente el diseño de investigación fue cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. Se utilizó la encuesta y el cuestionario. Se llegaron a los siguientes resultados: respecto al ambiente de control el 96 % afirma conocer las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa, respecto a la evaluación de riesgos el 71% menciona que si existe procedimiento de autorización y riesgo en la empresa, respecto a las actividades de control el 79% menciona que el Control Institucional si efectúa actividades de control, respecto a la información el 68% menciona que si es útil los informes que actualmente se preparan y respecto al monitoreo el 93 % menciona que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la empresa. Se concluye que, el control interno se origina como respuesta a las inquietudes planteadas en la organización respecto un correcto orden y funcionamiento de los procesos, el control interno proporciona el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos; así también ayuda a la dirección de las empresas mejorando el control de las actividades, la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Palabras clave: Control interno, Empresa comercial y Componentes.

Abstract

The investigation was carried out considering the research question called What are the characteristics of internal control in Empresa Comercial MISTR S.A. of the city of Huaraz, 2019? it had as a general objective: Describe the characteristics of internal control in Empresa Comercial MISTR S.A. from the city of Huaraz, 2019. Methodologically, the research design was quantitative, descriptive, transversal and non-experimental. The survey and the questionnaire were used. The following results were reached: with respect to the control environment, 96% state that they know the activities according to the company's policies, regarding the risk assessment, 71% mention that if there is an authorization and risk procedure in the company, Regarding control activities, 79% mention that the Institutional Control does carry out control activities, regarding information 68% mention that if the reports that are currently being prepared are useful and regarding monitoring, 93% mention that activities are carried out of supervision and monitoring in the company. It is concluded that, internal control originates in response to the concerns raised in the organization regarding a correct order and operation of processes, internal control provides the framework for any type of organization to evaluate its control systems and decide how to improve them; This also helps the management of companies by improving the control of activities, the effectiveness and efficiency of operations.

Keywords: Internal Control, Trading Company and Components.

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
I. Introducción.....	16
II. Revisión de la literatura.....	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.2. Bases teóricas.....	39
Teoría del control interno.....	39
Principios de la teoría de la gestión de la calidad del control interno ..	40
El control interno en las empresas.....	40
El control interno en base al modelo COSO.....	42
Ambiente de control.....	43
Evaluación de riesgos.....	44
Actividades de control.....	44
Información en la empresa.....	44
Monitoreo en la empresa.....	45
2.3. Marco conceptual.....	45
Filosofía de la dirección.....	45
Integridad y los valores éticos.....	45

	Administración estratégica	46
	Valoración de los riesgos.....	46
	Identificación de los riesgos	46
	Planeamiento de la gestión de riesgos	47
	Procedimientos de autorización y aprobación	47
	Evaluación de desempeño	47
	Revisión de procesos, actividades y tareas	48
	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	48
	Calidad y suficiencia de la información	48
	Comunicación interna.....	49
	Comunicación externa	49
	Prevención y monitoreo.....	49
	Reporte de deficiencias.....	49
	Seguimiento e implantación de medidas correctivas.....	50
III.	Hipótesis.....	51
IV.	Metodología	52
	4.1. Diseño de la investigación	52
	4.2. Población y muestra.....	52
	4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	53
	4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
	4.5. Plan de análisis.....	55
	4.6. Matriz de consistencia	56
	4.7. Principios éticos.....	57
V.	Resultados	58
	5.1. Resultados.....	58
	5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:	58
	5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:	59

Respecto al objetivo específico 2:	60
5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:	61
5.1.5. Respecto al objetivo específico 5:	62
5.2. Análisis de resultados	63
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:.....	63
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:.....	63
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:.....	64
5.2.4. Respecto al objetivo específico 4:.....	65
5.2.5. Respecto al objetivo específico 5:.....	65
VI. Conclusiones	67
6.1. Conclusiones	67
6.1.1. Respecto al objetivo específico 1:.....	67
6.1.2. Respecto al objetivo específico 2:.....	68
6.1.3. Respecto al objetivo específico 3:.....	68
6.1.4. Respecto al objetivo específico 4:.....	69
6.1.5. Respecto al objetivo específico 5:.....	69
6.2. Recomendaciones	70
Aspectos complementarios	72
Referencias bibliográficas.....	72
Anexos	78

Índice de tablas

Contenido

Página

Tabla 1

Consideran que realizan las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa. 58

Tabla 2

Consideran que el personal cuenta con conocimientos del sistema control de la empresa..... 58

Tabla 3

Consideran que existen los valores éticos y morales en la empresa..... 58

Tabla 4

Consideran que existe en la empresa capacitaciones e incentivos. 58

Tabla 5

Consideran que existe procedimiento de autorización y riesgo..... 59

Tabla 6

Consideran que la empresa tiene identificados los riesgos..... 59

Tabla 7

*Consideran que reducen riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa.
.....* 59

Tabla 8

Consideran que la empresa tiene elaborado su Plan Operativo Institucional..... 59

Tabla 9

Creen que el Órgano de Control Institucional efectúa actividades de control..... 60

Tabla 10	
<i>Consideran que existe un Plan de Desarrollo del Personal.....</i>	60
Tabla 11	
<i>Creer que el personal realiza una buena labor.</i>	60
Tabla 12	
<i>Consideran que existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos.....</i>	60
Tabla 13	
<i>Consideran que son útiles los informes que actualmente se preparan.....</i>	61
Tabla 14	
<i>Consideran que la información errónea es un obstáculo para la empresa.....</i>	61
Tabla 15	
<i>Creer que la información que genera la empresa sirve de apoyo al personal.</i>	61
Tabla 16	
<i>Creer que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas</i>	61
Tabla 17	
<i>Creer que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la empresa.</i>	62
Tabla 18	
<i>Creer que durante los años transcurridos han comunicado algunos cambios en la gerencia.</i>	62
Tabla 19	<i>Consideran que la empresa Cuenta con un Manual de Perfiles.....</i>
	62
Tabla 20	<i>Consideran que se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa.....</i>
	62

Índice de figuras

Contenido	Página
<i>Figura 1: Conocimiento de las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa</i>	82
<i>Figura 2: Conocimiento del sistema y su importancia en la empresa</i>	83
<i>Figura 3: Conocimiento de la existencia de los valores éticos y morales necesarios en la empresa</i>	84
<i>Figura 4: Conocimiento de la existencia de capacitaciones e incentivos en la empresa</i>	85
<i>Figura 5: Conocimiento de la existencia de procedimiento de autorización y riesgo</i>	86
<i>Figura 6: Conocimiento de la identificación de los riesgos en la empresa</i>	87
<i>Figura 7: Conocimiento de la reducción de los riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa</i>	88
<i>Figura 8: Conocimiento de la elaboración un Plan Operativo Institucional</i>	89
<i>Figura 9: Conocimiento de que si el órgano de Control Institucional efectúa actividades de control</i>	90
<i>Figura 10: Conocimiento de la existencia de un Plan de Desarrollo de Personas</i> ..	91
<i>Figura 11: Conocimiento de la realización de una buena labor por parte del personal</i>	92
<i>Figura 12: Conocimiento de la realización de una buena labor por parte del personal</i>	93
<i>Figura 13: Conocimientos de que la información errónea es un obstáculo para la entidad</i>	94

Figura 14: conocimientos de que la información errónea es un obstáculo para la entidad.	95
Figura 15: conocimientos de la información que genera la entidad y sirve de apoyo al personal.	96
Figura 16: Conocimientos sobre si la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas.	97
Figura 17: conocimientos sobre si la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas.	98
Figura 18: Conocimiento de que se comunicaron de algunos cambios en la gerencia.	99
Figura 19: conocimiento la entidad cuenta con un Manual de Perfiles.	100
Figura 20: conocimiento de delegación de funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa.	101

I. Introducción

La presente investigación lleva como título: “Características del control interno en la empresa comercial MISTR S. A. de la ciudad de Huaraz, 2019. Estudio que se encuentra enmarcado dentro de la línea de investigación: “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)”. Debido a las diferentes metodologías empleadas para la administración de las empresas se ha visto la necesidad de impregnar en un concepto general al sistema de control interno. En vista de esto, se toma como modelo de gestión al llamado informe COSO que es un proceso integral y dinámico, que conlleva al manejo y uso de los recursos humanos económicos y materiales.

La razón por la cual se tocó el tema fue porque las empresas no aplican controles internos, siendo de mucha importancia para mejorar la producción de la empresa y las compensaciones laborales influyen bastante en la producción de una empresa Comercial MISTR S. A., Frente a ello se vio por conveniente desarrollar la presente investigación a fin de conocer a profundidad de cómo es el comportamiento del control interno en la entidad privada

Es muy importante resaltar la aplicación del control interno en las entidades porque las operaciones que se realicen serían más productivas y prácticas, por este motivo conducirá a tener un sistema mucho más ágil y mucho más factible mejorando así la eficacia y la eficiencia .

Es de mucha importancia hacer el levantamiento de todos los procedimientos en la actualidad, por los cual se puede decir que son el punto de

partida y el soporte principal donde se puede llevar a cabo todos los cambios que es de mucha urgencia, se requiere para alcanzar y poder ratificar la eficiencia, la efectividad y la economía en todos los procesos.

Asimismo todas las entidades en proceso de implementar o diseñar el sistema de control interno tienen toda la obligación de preparar los procedimientos integrales, los cuales son todos los que están formando el pilar para que puedan adecuadamente desarrollar todas las actividades y responsabilidades establecidas en cada área; cada área tiene un encargado y todo esto genera información útil, necesaria; control y auto control como también establece de seguridad y los objetivos participan con la función de la entidad.

Asimismo, se plantea la pregunta de investigación denominada ¿Cuáles son las características del control interno de la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019?

Para el logro de la solución del problema planteado en el párrafo precedente, se propuso el siguiente objetivo general: Describir las características del Control Interno en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019. Para el logro del objetivo general se propuso los objetivos específicos, producto de los componentes del control interno, que se detallan a continuación:

1. Describir el Ambiente de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

2. Describir la Evaluación de Riesgos en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.
3. Describir las Actividades de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.
4. Describir la Información y comunicación en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.
5. Describir la supervisión o Monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

La presente investigación tiene por justificación que su desarrollo nos permitió conocer el control interno en la Empresa Comercial MISTR S. A. nos permite observar con claridad la eficiencia y eficacia en las operaciones que realiza, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables en la empresa comercial MISTR S. A. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, en la empresa comercial MISTR S. A. ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Justificación teórica, la investigación utiliza teorías y conceptos relacionados con el control interno según el informe COSO, de tal manera que se pueda describir la aplicación de cada componente en la empresa comercial MISTR S. A.

Justificación metodológica, para cumplir con los objetivos de la investigación se utilizaron herramientas estadísticas que nos permitieron

describir cómo se aplica el control interno en la empresa comercial MISTR S. A. Entonces mediante la aplicación de cuestionarios estructurados se logró describir la variable en mención. De tal manera que los resultados que se logren obtener sean válidos y confiables, para esto vamos hacer uso del Microsoft Excel 2019.

Justificación práctica, considerando los objetivos establecidos en la presente investigación, los resultados obtenidos nos permitieron dar solución a la problemática relacionada en cuanto a la variable que ha sido estudiada. La presente investigación es muy importante debido al aporte de nuevos conocimientos en cuanto al control interno en las empresas comerciales.

En cuanto a la metodología de la investigación, el estudio fue de tipo cuantitativo, porque nos permitió entender y mejorar la comprensión del contexto social respectivo. Así también esta investigación reunió todos los requisitos para ser un estudio de nivel descriptivo, no experimental y transversal. La población está comprendida por los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. que ascienden a un total de 28 trabajadores. En este caso la muestra se tomará a toda la población que está comprendida por 28 trabajadores. La técnica de recolección de datos que hemos utilizado ha sido la encuesta mediante la aplicación de cuestionarios estructurados con preguntas dicotómicas que nos permitieron obtener información de acuerdo a la variable correspondiente. Para realizar el procesamiento de la información, se hará uso del software Microsoft Excel 2019, el cual nos permitirá obtener rápidamente las tablas de distribución de frecuencias y las figuras que nos permitieron analizar e interpretar la información obtenida.

Una vez realizada la investigación se llegaron a los siguientes resultados:

En cuanto al ambiente de control se tiene que el 96 % afirma conocer las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa, el 89% menciona que, si cuentan con conocimientos del sistema y su importancia en la empresa; el 68% menciona si existe los valores éticos y morales necesarias en la empresa y el 82% menciona que si existe capacitaciones e incentivos en la empresa (ver tablas 1 al 4). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Ríos (2018) donde señala que un adecuado procedimiento y sistemas agregados de un control interno ayuda a fortalecer el funcionamiento de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que aplicación influirá en el mejoramiento de resultados. En el caso del estudio el control interno si es reconocida en la realización de sus funciones de los trabajadores ya que la empresa fomenta charlas para tenerlos informados. Finalmente, el control interno promueve la eficiencia y eficacia en el funcionamiento y manejo de una empresa, dando a conocer la situación real de las diversas actividades que se ejecutan dentro de la empresa determinando el grado de fortaleza en la que se encuentra. En cuanto a la evaluación de riesgos se tiene que el 71% menciona que, si Existe procedimiento de autorización y riesgo en la empresa, el 82% menciona que sí que la empresa tiene identificados los riesgos, el 82% menciona que sí reducen los riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa; y el 89% menciona que si Tienen elaborado su Plan Operativo Institucional (ver tablas 5 al 8). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Meza (2017) donde señala que se debe de aplicar una

propuesta de mejora, en la aplicación de los controles internos, y así obtener un progreso y desarrollo económico, La investigación concluye: Que un buen procedimiento óptimo en el sistema de control de permite a las empresas puedan dar solución a sus debilidades en las actividades. En cuanto a las actividades de control se tiene que el 79% menciona que, si el Control Institucional efectúa actividades de control, el 71% menciona que, si existe un Plan de Desarrollo del Personal, el 93 % menciona que el personal realiza una buena labor y el 68% menciona que si existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos (ver tablas 9 al 12). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Álvarez (2018) donde señala que el sistema de control interno debe ser implementado en las empresas comerciales con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera. Así mismo, determinan que implementar los elementos del control interno contribuye al mejoramiento y optimización de los procedimientos establecidos y de la información financiera de la entidad. En cuanto a la información en la empresa se tiene que el 68% menciona que, si es útil los informes que actualmente se preparan, el 96% menciona que la información errónea si es un obstáculo para la empresa, el 71% menciona que la información que genera la empresa si sirve de apoyo al personal y el 79% menciona que si creen que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas (ver tablas 13 al 16). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Guerra (2015) donde señala que las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. La mayoría de empresas considera que, de implementarse acciones de control,

éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa. En cuanto al monitoreo en la empresa se tiene que el 93 % menciona que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la Empresa, el 82% menciona que, si han comunicado algunos cambios en la gerencia, el 46% menciona que si la entidad cuenta con un Manual de Perfiles y el 68% menciona que si se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa (ver tablas 17 al 20). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por García (2017) donde señala que debe de corregir las ineficiencias encontradas en los componentes: ambiente de control y supervisión, para el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; ya que esto influirá a la buena gestión de inventarios de la empresa comercial, donde los únicos beneficiarios serían los clientes, los proveedores, los colaboradores y en especial la misma empresa. Finalmente se concluye que el adecuado sistema de control interno, sí influye en la gestión de inventarios de las empresas, de forma positiva.

Así también se muestran a continuación las conclusiones del estudio realizado:

Respecto al objetivo general se ha descrito las características del Control Interno en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que el control interno se origina como respuesta a las inquietudes que planteaban toda entidad de si está llevándose a cabo un correcto orden y funcionamiento, proporciona el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos, ayuda a la dirección de las empresas mejorando el control de las

actividades de sus organizaciones, mejora la eficacia y eficiencia en las operaciones. Como aporte del investigador se puede mencionar que un adecuado control interno garantiza la confiabilidad de la información financiera con el marco legal y normativo que se debe aplicar. Respecto al primer objetivo específico se ha descrito el ambiente de control en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que el ambiente de control es conjunto conductas o circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno, permite establecer un entorno organizacional favorable al ejercicio de conductas, reglas apropiadas, prácticas y valores. Como aporte del investigador se puede mencionar que el ambiente de control también contribuye a sensibilizar a los miembros de la entidad, generar una cultura de control interno y estimular las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. Respecto al segundo objetivo específico se ha descrito la evaluación de riesgos en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que la evaluación de riesgos es un proceso dinámico e interactivo orientado específicamente a identificarlos y gestionarlos; garantiza la consecución de los objetivos definidos y consensuados para la empresa es decir tener el cuidado necesario para reducir riesgos de control. Como aporte del investigador se puede mencionar que la evaluación de riesgos garantiza el logro de los objetivos de la empresa, por lo que los controles están diseñados para proporcionar sólo una garantía razonable. Respecto al tercer objetivo específico se ha descrito las actividades

de control en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que las actividades de control son procesos y políticas que establecen las organizaciones para el logro de sus objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento, poseen diferentes objetivos y controles internos, que van de acuerdo a la naturaleza de la misma. Como aporte del investigador se puede mencionar que las actividades de control se responsabilizan de los controles internos que proveen una garantía razonable de alcanzar estos objetivos de manera eficiente y efectiva. Respecto al cuarto objetivo específico se ha descrito la información en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que la información debe garantizar mecanismos de comportamientos justos e imparciales, evitar las discriminaciones que generen desigualdad, difundir todas las actuaciones de los involucrados en el control interno y permitir que los resultados sean de conocimiento público (entidad). Como aporte del investigador se puede mencionar que la información deberá garantizar el conocimiento pleno, oportuno, preciso y veraz de todos los procesos que se realicen en la empresa. Respecto al quinto objetivo específico se ha descrito el monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que el monitoreo evalúa la calidad del control interno en el tiempo, evalúa todas las actividades que se realizan, monitorea que el control interno se esté ejecutando como se planifico previamente y realiza las modificaciones necesarias para mejorar los procesos de la empresa. Como aporte del

investigador se puede mencionar que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas de forma permanente y directa por las distintas estructuras de manejo de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Iglesias (2017). En su tesis titulada: “Sistema de control interno en la Empresa Alfa Técnica S.C., ubicada en el Cantón Mejía”. Realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general es diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Alfa Técnica S.C. La investigación es de tipo explicativo, se utilizó las fuentes de información secundarias como libros, informes, ensayos y demás documentos relacionados con el tema. Se concluye que, El diagnóstico situacional realizado a la empresa, permitió identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Dentro de las Fortalezas se identificaron: fidelización y trayectoria de clientes, excelente atención a los clientes y proveedores y cumplimiento con los tratos establecidos con los proveedores. En lo referente a las Oportunidades se detectaron: mayor acceso a tecnología al encontrarse en un país dolarizado y Leyes que favorecen el sector agropecuario del país, impulsando la actividad. En cuanto a las Debilidades existen las siguiente: los precios de los productos no son percibidos como convenientes por un gran porcentaje de clientes, el control interno es ineficiente, no existen políticas para el área administrativa y financiera, así como también no existen manuales de procedimientos para el área administrativa y financiera. Finalmente, las Amenazas del entorno son: incremento del IVA no permite generar mayores ventas y apreciación del dólar disminuye la competitividad.

Melo y Uribe (2017). En su tesis titulada: “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa SAJOMA S.A.S.”. La investigación tuvo como objetivo general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Este trabajo se va a desarrollar como una investigación descriptiva, dado que se pretende identificar la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. en relación con la falta de un sistema de control interno apropiado. Se concluye que, De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.

Hoyos y Lozano (2015). En la tesis titulada: “Diagnóstico del Control Interno para una Pyme del sector de servicios temporales”. Realizado en la ciudad de Bogotá. En el presente trabajo de investigación, el como objetivo general fue diagnosticar los elementos de control interno en una compañía PYME de servicios temporales. La investigación es descriptiva y documental, se utilizó las entrevistas para recolectar la información. Se concluye que, un aspecto importante por resaltar durante el desarrollo del ensayo es que a partir de unas debilidades de control

interno detectadas en las entrevistas, estas se pueden llegar a convertir en fortalezas si se establecen planes de acción (como por ejemplo comités de seguimiento que ayuden a fomentar el control interno para los diversos procesos de la compañía) y se cuente con el apoyo de toda la organización para que así puedan ser orientadas hacia el desarrollo de mejores prácticas. Entre las dificultades que se presentaron durante el análisis de control interno, fue sintetizar los resultados sin utilizar una herramienta gráfica que nos permitiera ilustrar las diversas variables evaluadas, ya que es más práctico ver en conjunto los resultados obtenidos sin tener que irlos visualizando a lo largo del ensayo.

Salinas (2016). En su tesis titulada: “Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja”. Se ha dado cumplimiento al objetivo general: implementar un sistema de control interno para la estación de servicios “LA ARGELIA” de la ciudad de Loja. En cuanto a la metodología se aplicaron cuestionarios de control interno con el fin de obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de la estación de servicios. Se concluye que la empresa al no contar con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la estación de servicios. Se sugiere a la gerencia y administración de la estación de servicios, que adopten la propuesta planteada para que todas las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos con el fin de obtener información confiable. Finalmente se ha determinado

procedimientos claros para las actividades que desarrolla la empresa en el ámbito operacional, contable y tributario, con la finalidad de prevenir y neutralizar riesgos que afecten a la estación de servicios “La Argelia”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Chávez (2019). En la tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Empresa Refrigeración HOJEMA S.R.L. - 2018”. Realizado en la ciudad de Piura. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa refrigeración HOJEMA S.R.L. - 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de estudio de caso, el diseño de la investigación es descriptivo, bibliográfico y documental; se trabajó con una muestra de 5 colaboradores, con un instrumento que consistió en un cuestionario de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 5 trabajadores, que no tienen un manual de funciones definido y todos en algún momento realizan las mismas labores; obteniéndose los siguientes resultados: Como oportunidades: cuenta con certificaciones y permisos para el funcionamiento de la entidad, realiza rotación de su personal, hay comunicación entre el proveedor y cliente, los documentos de recepción son verificados y siempre tiene stock en el almacén; como debilidades: no tiene implementados políticas de control interno en el área de almacén, se constató que no tienen un manual de funciones de trabajo que garanticen buenas prácticas en esta área, no tiene un software en el área de almacén para realizar un registro de entradas y

salidas de la mercadería. Se concluye con una propuesta de mejora basada en implementar un manual de funciones, implementar software para el almacén, brindar capacitación a sus trabajadores, adquirir una póliza de seguros y un sistema de cámara video vigilancia.

Eca (2019). En la tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la Empresa Hotelera Loma Dorada, Sechura – 2018”. Realizado en la ciudad de Piura, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general fue las oportunidades del control interno en la administración que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera Loma Dorada - Sechura, año 2018. La presente tesis tuvo como diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como instrumento un cuestionario que consta de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 18 trabajadores de la empresa en estudio. Se concluye que, se han identificado las siguientes oportunidades: cumple puntualmente con sus declaraciones y pagos ante SUNAT, tiene un seguro de infraestructura contra todo riesgo, lo cual garantiza la integridad física de sus clientes y trabajadores ante cualquier siniestro, realizan las rendiciones de sus ventas diarias por cada turno, cumple con el pago de los beneficios sociales a sus trabajadores. Se han detectado las siguientes debilidades: Se ha identificado el cruce de turnos en la Recepción y Restaurante, debido a la ausencia de un Manual de Organización y Funciones, no existe un sistema computarizado, ni manual de entradas y salidas de suministros y/o mercaderías, la falta de capacitaciones al personal, falta implementar cámaras de seguridad en

lugares estratégicos y alarma contra robos, los cuales sirven como base para la explicación de las propuestas de mejora. Finalmente se concluye que es necesario la implementación de un área de contabilidad, mejorar el sistema de seguridad y vigilancia del establecimiento, y la implementación de un manual de organización y funciones.

Guerra (2015). En la tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el Mercado Central de Piura”. Realizado en la ciudad de Piura. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue enfocar el trabajo en el control interno, es adentramos en las actividades diarios y consuetudinarias de los comerciantes. La metodología empleada para el presente estudio fue de tipo básica y el nivel de investigación fue analítico, el diseño de la investigación es no experimental, toda vez que el estudio se realizó en base al análisis de la información obtenida. Se concluye que, las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad. No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. La mayoría de empresas considera que, de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

Ochoa, Vásquez y Orellana (2017). En la tesis titulada: “Implementación de control interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la Empresa De Transportes Cristo Morado EIRL. Periodo 2016”. Realizado en la ciudad de Lima. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue Establecer de qué manera se implementaría el control interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la empresa Cristo Morado EIRL en el periodo 2016. La presente investigación estuvo dentro del tipo descriptivo - no experimental porque fue un caso de la empresa de transportes CRISTO MORADO E.I.R.L. periodo 2016. Se concluye que, luego del análisis realizado encontramos que no existe un sistema integrado de control interno que concilie con la actividades y funciones del área de contabilidad, el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Álvarez (2018). En la tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Distribuidora CRISVAB EIRL Chimbote, 2016”. Realizado en la ciudad de Chimbote. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la “Distribuidora

CRISVAB EIRL” de Chimbote, 2016. La investigación se realizó de manera descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizará fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al personal de ventas de la institución del caso a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales y regionales coinciden que el sistema de control interno debe ser implementados en las empresas comerciales con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera. Así mismo, determinan que implementar los elementos del control interno contribuye al mejoramiento y optimización de los procedimientos establecidos y de la información financiera de la entidad. Finalmente, se concluye que la mayoría de los autores nacionales y el caso de investigación, no han determinado las características del control interno, debido a que no están efectuando un adecuado control interno en su empresa; por lo tanto, no están dando la importancia que amerita a los componentes del control interno establecidos por el informe COSO, demostrando un mal uso de los recursos de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la “DISTRIBUIDORA CRISVAB EIRL”.

Saldaña (2018). En la tesis titulada: “Caracterización del control interno del área logística en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las entidades públicas del Perú: Caso Corte Superior De Justicia Del Santa - Chimbote, 2018”. Realizado en la ciudad de Chimbote. En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue describir las

características del control interno del área Logística en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las entidades Públicas del Perú y de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica - documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado a la Coordinadora del Área Logística del caso, a través la técnica de la entrevista. Se concluye que, la mayoría de los autores revisados, establecen que el control interno está a cargo de las entidades del Estado a través de sus autoridades funcionarios y servidores, siendo escasa su implementación en las Entidades Públicas debido a la falta de conocimiento de los procedimientos administrativos en la adquisición de bienes y servicios. La Corte Superior de Justicia del Santa, no cuenta con un sistema de control interno implementado en el área de Logística, lo que genera a que no se alcanza lograr las metas propuestas y no se haga un uso efectivo de los recursos públicos.

Ríos (2018). En la tesis 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”. Realizado en la ciudad de Chimbote. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue 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 y descriptiva. Se concluye que, la mayoría de autores dicen que un adecuado procedimiento y sistemas agregados de

un control interno ayuda a fortalecer el funcionamiento de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que aplicación influirá en el mejoramiento de resultados. En el caso del estudio el control interno si es reconocida en la realización de sus funciones de los trabajadores ya que la empresa fomenta charlas para tenerlos informados. Finalmente, el control interno promueve la eficiencia y eficacia en el funcionamiento y manejo de una empresa, dando a conocer la situación real de las diversas actividades que se ejecutan dentro de la empresa determinando el grado de fortaleza en la que se encuentra.

Guevara (2019). En la tesis titulada: “Caracterización del control interno de las municipalidades del Perú: Caso “Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote” - Propuesta De Mejora, 2017”. Realizado en la ciudad de Chimbote. En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue describir las características del control interno de las municipalidades del Perú y de la “Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote” y hacer una propuesta de mejora, 2017. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Se concluye que, las municipalidades a nivel nacional tienen una débil implementación del control interno. Respecto a los resultados del caso, el control interno en la entidad es “deficiente”, si bien se ha estructurado una base del control interno únicamente en instrumentos de gestión como en los estándares de conducta, funciones y responsabilidades, no obstante, estos están desactualizados; asimismo, se evidencia que no hay capacitación al personal en temas de control interno

y funciones, lo que dificulta su conocimiento sobre su rol en la consecución los objetivos institucionales.

2.1.4. Antecedentes Locales

García (2017). En la tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Carlos S.A.C. – Casma 2015”. Realizado en la ciudad de Casma. En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa GRUPO CARLOS S.A.C. – CASMA 2015, con diseño de investigación no experimental – descriptivo – bibliográfico, utilizando para el recojo de información Fichas Bibliográficas y un cuestionario de preguntas que fue aplicada al jefe y a la vez gerente de la empresa GRUPO CARLOS S.A.C. Se concluye que, De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que la gerencia de la empresa GRUPO CARLOS S.A.C. debe de corregir las ineficiencias encontradas en los componentes: ambiente de control y supervisión, para el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; ya que esto influirá a la buena gestión de inventarios de la empresa comercial, donde los únicos beneficiarios serían los clientes, los proveedores, los colaboradores y en especial la misma empresa. Finalmente se concluye que el adecuado sistema de control interno, sí influye en la gestión de inventarios de las empresas, de forma positiva.

Meza (2017). En la tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. - Casma 2016”. Realizado en la ciudad de Casma. En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. – Casma 2016. La Metodología utilizada es de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente de la empresa en estudio, obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no cumple con algunos componentes del control interno debidamente establecidos por tanto se debe de aplicar una propuesta de mejora, en la aplicación de los controles internos, y así obtener un progreso y desarrollo económico, La investigación concluye: Que un buen procedimiento óptimo en el sistema de control de permite a las empresas puedan dar solución a sus debilidades en las actividades.

Depaz (2019). En la tesis titulada: “El control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017”. Realizado en la ciudad de Huaraz. En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo,

nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población estuvo constituida por 20 trabajadores, del cual se escogió una muestra de 13 personas quienes fueron los informantes, la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas. Los resultados permitieron describir a los cuatro elementos del control interno: Organización, procedimientos, personal, y supervisión. Se concluye que, el control interno en la empresa Grupo Ortiz cuenta con personal capacitado, los procedimientos aplicados se siguen, sin embargo, requiere un cronograma de capacitaciones para alcanzar los objetivos trazados, en la organización se cumplen las normas y se conocen los valores institucionales, pero lo más importante es que no han implementado una supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

Guerra (2017). En la tesis titulada: “Control interno y gestión de presupuesto en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016”. Realizado en la ciudad de Huaraz. En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue determinar si el control interno incide en la gestión de presupuesto en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2016. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental y transversal, la técnica utilizada fue la encuesta. Resultados: el 90% afirmaron que percibían la administración estratégica en la municipalidad de Huaraz, el 79% afirmaron que la municipalidad cumplía con la rendición de cuentas, el 75% afirmaron realizar el sistema de información, el 82% ejecutaban la comunicación interna, el 88% afirmaron que la MPH cumplía con la ejecución presupuestaria, el 79% afirmaron

conocer el canon y sobre canon y el 90% ratificaron la incidencia del control interno en la gestión de presupuesto. Conclusión: Se ha determinado que el control interno incide en la gestión de presupuesto en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2016; de acuerdo a los resultados estadísticos según la tabla 21 y las propuestas teóricas consignadas en los antecedentes, bases teóricas y conceptuales se puede concluir que existe una incidencia directa entre el control interno y la gestión presupuestaria en la municipalidad provincial de Huaraz.

2.2. Bases teóricas

a) Teoría del control interno

Según Dorta (2005) menciona que: “La teoría de control no es la única debido a que existen muchas formas de pensamiento en el contexto científico; también nos menciona que el estudio de las organizaciones evoluciona constantemente de definición de control” (p. 35).

Debido a que la teoría clasista considera al control como sinónimo de autoridad; esto se puede comparar con la teoría de Harvard el cual propuso que el control era un elemento para lograr los objetivos planteados; de la misma manera la teoría de los sistemas menciona que el ambiente de control debe contar con las herramientas de retroalimentación lo cual va a permitir el desarrollo de la empresa; Lo mencionado por la teoría de contingencias señala que la base para diseñar el control en la empresa va a depender de la situación interna y externa de la organización.

b) Principios de la teoría de la gestión de la calidad del control interno

Tomando en cuenta el informe COSO (1997) y las definiciones que caracterizan el mismo control interno (COSO, COCO, ACC) los cuales están relacionados teóricamente con las guías planteadas que garantizan la gestión de la calidad integral, debido a que estas están orientadas a lograr que las organizaciones sean excelentes, mediante la implementación de principios enfocados en los clientes, sin dejar de lado el valor que tiene cada trabajador, lo cual va a permitir mejorar el trabajo en equipo, contar con líderes emprendedores, los cuales no tengan ninguna dificultad de adaptarse a nuevos entornos y tener en cuenta dos situaciones elementales: COSO el cual está enfocado en la aplicación de principios en el control interno de una organización, también está encargado de establecer opiniones relacionadas y la ACCE la cual precisa que cuando se implementa el sistema de control interno se tiene que involucrar prácticas y principios enfocados en la calidad, esto se va a lograr teniendo como prioridad las necesidades y expectativas que satisfagan a la población. (COSO, 1997)

c) El control interno en las empresas

En la actualidad, cuando se conceptualiza el control interno se abarca mucho más al concepto que solía tener en el año 1970 cuando fue definido por el “Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)”.

El AICPA (1970) menciona que: “El control interno es una herramienta que tenía la función de detectar si las organizaciones funcionaban del modo que deseaban sus directivos o dueños” (p. 4)

Es decir, el control interno contribuía a determinar que el patrimonio este protegido ante posibles situaciones de estafa y ayudaba a identificar que los informes de las finanzas correspondan con la situación real de la empresa.

Hoy en día las empresas modernas deben tener como prioridad el control interno y la proactividad, considerando que la administración y los procesos de la empresa sean una responsabilidad de todo el personal que labora en la misma. Entonces, el control interno tiene que estar relacionado con la cultura organizacional de la empresa.

La contabilidad toma en cuenta los factores relevantes del control interno, es decir, tiene en consideración por ejemplo el ambiente de control o los riesgos, de tal manera que ayuden a cumplir con los objetivos empresariales, optimizar los resultados y cumplir con las normas y leyes vigentes.

Según Laski (2000) nos dice que: “Es necesario destacar que la importancia de un eficiente sistema de control interno radica en que su principal propósito es detectar, con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos” (p. 20).

Es decir, el control interno paso de ser un instrumento para detectar y corregir a otra para prevenir y controlar, en sí, es una herramienta que es muy útil para gestionar las empresas mediante la mejora continua respecto a los objetivos propuestos. La finalidad del control interno en la Mypes es contar con medios y acciones oportunas que aseguren que los trabajadores interioricen los objetivos y consecuentemente desarrollen sus actividades de

acuerdo a estos. Esto es una forma de incidir en las personas que le va a permitir a la empresa cumplir sus metas sin afectar el comportamiento de las personas.

En términos generales, el control interno pretende lograr que la organización cumpla con sus objetivos eficientemente, con lo cual se puede deducir que es una herramienta idónea que va a optimizar a la organización.

“Las Mypes deben controlar sus acciones y llegar a ser proactivas en la práctica del negocio, en vez de ser reactivas. Por esta razón deben pensar en un sistema de control más adecuado y aplicarlo para lograr sus objetivos” (Mejía, 2002, p. 3)

Según Jensen, Marcella y Simons (1995) nos dice que: “Se tiene que ajustar el control interno al nuevo entorno y a las nuevas técnicas de gestión, incorporando cambios tecnológicos, la globalización de los mercados, gestión de la calidad total, reingeniería y otros que son fundamentales para esta implementación” (p. 12).

d) El control interno en base al modelo COSO

Considerando el riesgo como un componente fundamental del control interno, este es analizado ampliamente en la versión del Informe COSO del año 2004, en la cual se establecen cuatro categorías para definir los objetivos, es decir, que se antepone a los tres objetivos ya establecidos que son los de información, los operacionales y los de cumplimiento normativo. En resumen, “La estrategia busca el logro de las metas de alto nivel, las cuales están alineadas para apoyar la misión y la visión de empresa” (Canetti, 2005)

El control interno se define como una actividad que es realizada por personas comprometidas e involucradas con las actividades de control, de tal manera que todos los procesos de la empresa se ejecuten con la seguridad garantizada. (Hourcle, 2000).

Según COSO (1997) señala que: “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, integrados al proceso administrativo. Estos componentes son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo”

Estos elementos son aplicados a empresas grandes, sin embargo, es muy importante que también se aplique en las micro y pequeñas empresas de acuerdo a sus necesidades, estas empresas pueden ser informales y poco estructuradas, pero en la práctica son muy efectivas.

e) Ambiente de control

Álvarez (2013) afirma que: “Promueve el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encarar sus actividades, la importancia que le asignan al control interno y establecer un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas” (p. 3). Cuando nos referimos a las buenas prácticas estamos hablando de las conductas, los valores y las reglas adecuadas que contribuyan a establecer y fortalecer políticas y procesos de control interno que van a servir para lograr los objetivos de la institución y mejorar considerablemente la cultura organizacional.

f) Evaluación de riesgos

Álvarez (2013) afirma que: “Es un proceso efectuado por la gerencia de una entidad, su personal clave y el personal diseñado especialmente para identificar eventos potenciales de riesgos de errores, fraudes, incumplimiento de objetivos y otros eventos que puedan afectar a la organización” (p. 3). Esta identificación permite gestionar los riesgos, evaluarlos y solucionarlos garantizando la seguridad razonable que permita el logro de los objetivos. Entonces, podemos mencionar que el control interno es importante porque nos va a permitir medir los riesgos que puedan afectar al desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

g) Actividades de control

Álvarez (2013) afirma que: “Comprende políticas y procedimientos establecidos por la gerencia y los niveles competentes en relación con las funciones asignadas para asegurar que los controles son efectivos y se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos” (p. 4). Estas actividades permiten controlar los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos de la empresa y a la vez aseguran que se cumplan de acuerdo a lo programado.

h) Información en la empresa

Álvarez (2013) afirma que: “Promueve la existencia de un conjunto de métodos, procesos, procedimientos, canales, medios de información, documentación y comunicación generados por la entidad, y comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la empresa” (p. 4).

Estos métodos van a permitir generar, capturar, procesar y transmitir información relevante de las actividades desarrolladas por la empresa. También se debe informar sobre sucesos económicos, inversión de capitales, financiamiento y otra información importante para la empresa; de tal manera que la toma de decisiones involucre a todos los niveles de la empresa.

i) Monitoreo en la empresa

Álvarez (2013) afirma que: “Promueve el seguimiento de la evaluación de la calidad y efectividad del control interno en el tiempo, es por ello que el seguimiento determina si el control interno es efectivo y está operando en la forma esperada” (p. 4). Una vez realizado el seguimiento y de acuerdo a los resultados obtenidos se aplican las mejoras necesarias para lograr la eficiencia de cada actividad.

2.3. Marco conceptual

a) Filosofía de la dirección

Meléndez (2016) afirma que: “La filosofía de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno” (p. 65). Esto se va a lograr cuando todos los trabajadores de la empresa muestren una actitud orientada a promover los valores, la ética, la transparencia, el aprendizaje y una clara determinación hacia el cumplimiento de los objetivos.

b) Integridad y los valores éticos

Meléndez (2016) afirma que: “La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión” (p. 66). Los propietarios de las empresas y los trabajadores tienen que tener una actitud de apoyo constante hacia el control interno basado en los valores y la ética de la empresa.

c) Administración estratégica

Meléndez (2016) afirma que: “Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positiva correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones, sus metas asociadas, así como el presupuesto anual” (p. 66). Esta estrategia está enfocada en la planificación, entonces se va a tomar en cuenta la misión, visión, objetivos y metas empresariales.

d) Valoración de los riesgos

Meléndez (2016) afirma que: “La valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar” (p. 74). La importancia en este punto es recolectar toda la información suficiente sobre las situaciones de riesgo de tal manera que se pueda estimar la probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y las posibles consecuencias.

e) Identificación de los riesgos

Meléndez (2016) afirma que: “En la identificación se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos (económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos) o factores internos (infraestructura, personal, procesos y tecnología)” (p. 73). Esta identificación de riesgos está en base a situaciones o eventos pasados.

f) Planeamiento de la gestión de riesgos

Meléndez (2016) afirma que: “Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos” (p. 72). La empresa debe de planificar estrategias de respuesta a los riesgos posibles y también monitorear los cambios que van ocurriendo en la empresa.

g) Procedimientos de autorización y aprobación

Meléndez (2016) afirma que: “La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo” (p. 77). La ejecución de controles, tareas y actividades debe de ser coordinada y aprobada por la gerencia o los directivos de la empresa.

h) Evaluación de desempeño

Meléndez (2016) afirma que: “Se debe evaluar permanentemente la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las

disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables” (p. 80). Esta evaluación va a permitir generar conciencia sobre los beneficios que se derivan de los resultados logrados.

i) Revisión de procesos, actividades y tareas

Meléndez (2016) afirma que: “Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno” (p. 81). Estas revisiones van a permitir definir propuestas de mejora que garanticen la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa.

j) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

Meléndez (2016) afirma que: “El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. Debe evidenciarse mediante el registro en recibos, inventarios u otro documento que permita llevar un control efectivo” (p. 79).

k) Calidad y suficiencia de la información

Meléndez (2016) afirma que: “El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique” (p. 86). Para lograr esto se tiene que

diseñar, evaluar e implementar estrategias necesarias que aseguren que la información disponible es útil para la empresa.

l) Comunicación interna

Meléndez (2016) afirma que: “La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye en la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo, permite el control, motivación y expresión de los usuarios” (p. 88).

m) Comunicación externa

Meléndez (2016) afirma que: “La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna” (p. 88).

n) Prevención y monitoreo

Meléndez (2016) afirma que: “El monitoreo permite conocer oportunamente si los procesos se realizan adecuadamente para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección que garanticen idoneidad y calidad” (p. 91). El proceso de monitoreo debe de ser sistemático y permanente, este debe de estar enfocado en las actividades de gestión, de control y operativas.

o) Reporte de deficiencias

Meléndez (2016) afirma que: “Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección” (p. 93). Para llevar a cabo esta actividad se debe contar con medios de comunicación que reporten actos incorrectos o ilegales.

p) Seguimiento e implantación de medidas correctivas

Meléndez (2016) afirma que: “Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados” (p. 94). El seguimiento debe garantizar también que las recomendaciones de acuerdo a la observación se implementen adecuada y oportunamente.

III. Hipótesis

En la investigación no es necesario el establecimiento de hipótesis debido a que este estudio solo va a describir las características del control interno de la empresa MISTR S. A.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

a) Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque se realizó la recolección y análisis de los datos de tal manera que se logró dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas, la información fue presentada numéricamente y luego analizada mediante el uso de la estadística descriptiva. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, porque se realizó la recolección de datos de acuerdo a las características, dimensiones o componentes de las variables que fueron investigadas. (Hernández, et al. 2014).

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal.

No experimental, porque la investigación se realizó sin manipular las variables, debido a que solo se observaron los fenómenos en su contexto natural para luego poder analizarlos.

Transversal porque la recolección de datos se realizó en un momento único y determinado en el estudio. (Hernández et al, 2014)

4.2. Población y muestra

El universo o población estuvo conformado por todos los elementos que pertenecen al contexto donde se va a realizar la investigación. Para la presente investigación la población estuvo compuesta por 28 trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A.

En la presente investigación la muestra va a ser la misma población, es decir la muestra estuvo conformada por 28 trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable: Control interno

Es un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como a la: planificación, ejecución y supervisión, y se considera como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección o gerencia de la empresa. (Álvarez, 2013)

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CONTROL INTERNO	Es un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como a la: planificación, ejecución y supervisión, y se considera como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección o gerencia de la empresa. (Álvarez, 2013)	AMBIENTE DE CONTROL	Filosofía de la Dirección	¿Considera Usted que realizan las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa? ¿Considera Usted que el personal cuenta con conocimientos del sistema control de la empresa?
			Integridad y los valores éticos	¿Considera Usted que existe los valores éticos y morales en la empresa?
			Administración estratégica	¿Considera Usted que existe en la empresa capacitaciones e incentivos?
		EVALUACIÓN DE RIESGOS	Valoración de los riesgos	¿Considera Usted que existe procedimiento de autorización y riesgo?
			Identificación de los riesgos	¿Considera Usted que la empresa tiene identificados los riesgos
			Planeamiento de la gestión de riesgos	¿Considera Usted que reducen riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa?
				¿Considera Usted que la empresa tiene elaborado su Plan Operativo Institucional?
		ACTIVIDADES DE CONTROL	Procedimientos de autorización y aprobación	¿Cree Usted que el Órgano de Control Institucional efectúa actividades de control?
			Evaluación de desempeño	¿Considera Usted que existe un Plan de Desarrollo del Personal?
			Revisión de procesos, actividades y tareas	¿Cree Usted que el personal realiza una buena labor?
			Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	¿Considera Usted que existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos?
		INFORMACIÓN EN LA EMPRESA	Calidad y suficiencia de la información	¿Considera Usted que es útil los informes que actualmente se preparan?
				¿Considera Usted que la información errónea es un obstáculo para la empresa?
			Comunicación interna	¿Cree Usted que la información que genera la empresa sirve de apoyo al personal?
		Comunicación externa	¿Cree Usted que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas?	
		MONITOREO EN LA EMPRESA	Prevención y monitoreo	¿Cree Usted que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la empresa?
			Reporte de deficiencias	¿Cree Usted que durante los años transcurridos han comunicado algunos cambios en la gerencia?
Seguimiento e implantación de medidas correctivas	¿Considera Usted que la empresa Cuenta con un Manual de Perfiles?			
	¿Considera usted que se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa?			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la Encuesta; y el instrumento utilizado en la investigación fue el Cuestionario; que estuvo diseñado con preguntas que lograron garantizar la confiabilidad y validez de la información. Este instrumento estuvo relacionado con el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación. (Hernández et al, 2014)

4.5. Plan de análisis

La técnica para el procesamiento y análisis de la información se realizó en forma cuantitativa a través de los medios informáticos disponibles. Para el procesamiento de la información se hizo uso del software estadístico Microsoft Excel 2019, que cuenta con potentes técnicas específicas que facilitaron el ordenamiento de la información para una mayor comprensión.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Caracterización del control interno en la empresa comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
¿Cuáles son las características del control interno en la empresa comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019?	Describir las características del control interno en la empresa comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.	En la investigación no es necesario el establecimiento de hipótesis debido a que este estudio solo va a describir las características del control interno de la empresa comercial MISTR S. A.	Por el tipo de investigación, el presente estudio es cuantitativa. Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel Descriptivo, transversal no experimental. La población motivo de investigación estuvo conformado por los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019. La muestra probabilística estará conformada por 28 trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019. Para la recolección de la información se usará la técnica de la encuesta y como instrumento en cuestionario. Para el procesamiento y análisis de la información se hará uso del Microsoft Excel 2019.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
¿Cuáles son las características del ambiente de control en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019?	Describir las características del ambiente de control en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.		
¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgos en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019?	Describir las características de la evaluación de riesgos en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.		
¿Cuáles son las características de las actividades de control en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019?	Describir las características de las actividades de control en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.		
¿Cuáles son las características de la información en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019?	Describir las características de la información en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.		
¿Cuáles son las características del monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019?	Describir las características del monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S. A. de la ciudad Huaraz, 2019.		

4.7. Principios éticos

Durante el proceso de elaboración de la tesis se cumplió con los principios éticos que nos establecen como investigadores.

Como investigadores cumplimos con principios que se debe proceder con rigor científico asegurando validez, La persona en toda investigación es una parte fundamental por lo cual se le debe dar cierto grado de protección esta investigación se realizó respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Lo que implico que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también cumplimos con la protección de las personas involucradas en la investigación

Con esta investigación nos encargamos de asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Es así que la conducta que cumplimos como investigadores debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Como investigador se hizo un juicio razonable, ponderable y tomamos las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

Como investigadores debemos de guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general garantizamos que la investigación no genere aspectos negativos al contrario genere beneficios positivos a todos los participantes.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1: Describir el Ambiente de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 1

Consideran que realizan las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	96%
NO	1	4%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 2

Consideran que el personal cuenta con conocimientos del sistema control de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	89%
NO	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 3

Consideran que existen los valores éticos y morales en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	89%
NO	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 4

Consideran que existe en la empresa capacitaciones e incentivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	100%
NO	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2: Describir la Evaluación de Riesgos en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 5

Consideran que existe procedimiento de autorización y riesgo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 6

Consideran que la empresa tiene identificados los riesgos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82%
NO	5	18%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 7

Consideran que reducen riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82%
NO	5	18%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 8

Consideran que la empresa tiene elaborado su Plan Operativo Institucional.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	89%
NO	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3: Describir las Actividades de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 9

Creen que el Órgano de Control Institucional efectúa actividades de control.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	79%
NO	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 10

Consideran que existe un Plan de Desarrollo del Personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 11

Creen que el personal realiza una buena labor.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	93%
NO	2	7%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 12

Consideran que existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4: Describir la Información en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 13

Consideran que son útiles los informes que actualmente se preparan.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 14

Consideran que la información errónea es un obstáculo para la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	96%
NO	1	4%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 15

Creen que la información que genera la empresa sirve de apoyo al personal.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 16

Creen que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	79%
NO	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

5.1.5. Respecto al objetivo específico N° 5: Describir el Monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 17

Creen que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	93%
NO	2	7%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 18

Creen que durante los años transcurridos han comunicado algunos cambios en la gerencia.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82%
NO	5	18%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 19

Consideran que la empresa Cuenta con un Manual de Perfiles.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	46%
NO	15	54%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

Tabla 20

Consideran que se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Comercial MISTR S.A. de Huaraz.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1: Describir el Ambiente de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

En cuanto al ambiente de control se tiene que el 96 % afirma conocer las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa, el 89% menciona que si cuentan con conocimientos del sistema y su importancia en la empresa; el 68% menciona si existe los valores éticos y morales necesarias en la empresa y el 82% menciona que si existe capacitaciones e incentivos en la empresa (ver tablas 1 al 4). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Ríos (2018) donde señala que un adecuado procedimiento y sistemas agregados de un control interno ayuda a fortalecer el funcionamiento de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que aplicación influirá en el mejoramiento de resultados. En el caso del estudio el control interno si es reconocida en la realización de sus funciones de los trabajadores ya que la empresa fomenta charlas para tenerlos informados. Finalmente, el control interno promueve la eficiencia y eficacia en el funcionamiento y manejo de una empresa, dando a conocer la situación real de las diversas actividades que se ejecutan dentro de la empresa determinando el grado de fortaleza en la que se encuentra.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2: Describir la Evaluación de Riesgos en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

En cuanto a la evaluación de riesgos se tiene que el 71% menciona que, si existe procedimiento de autorización y riesgo en la empresa, el 82% menciona que la empresa tiene identificados los riesgos, el 82% menciona que sí reducen los riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa; y el 89% menciona que si tienen elaborado su Plan Operativo Institucional (ver tablas 5 al 8). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Meza (2017) donde señala que se debe de aplicar una propuesta de mejora en la aplicación de los controles internos, así obtener un progreso y desarrollo económico. Entonces un buen procedimiento óptimo en el sistema de control de permite a las empresas puedan dar solución a sus debilidades en las actividades.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3: Describir las Actividades de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

En cuanto a las actividades de control se tiene que el 79% menciona que el Control Institucional efectúa actividades de control, el 71% menciona que existe un plan de desarrollo del personal, el 93 % menciona que el personal realiza una buena labor y el 68% menciona que existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos (ver tablas 9 al 12). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Álvarez (2018) donde señala que el sistema de control interno debe ser implementado en las empresas comerciales con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable, eficiencia y confiabilidad de la información financiera. Así mismo, determinan que implementar los elementos del control interno contribuye al mejoramiento, optimización de los procedimientos establecidos y de la información financiera de la entidad.

5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 4: Describir la Información en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

En cuanto a la información en la empresa se tiene que el 68% menciona que es útil los informes que actualmente se preparan, el 96% menciona que la información errónea si es un obstáculo para la empresa, el 71% menciona que la información que genera la empresa sirve de apoyo al personal y el 79% menciona que si creen que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas (ver tablas 13 al 16). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Guerra (2015) donde señala que las acciones de control interno pueden garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. La mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa

5.2.5. Respecto al objetivo específico N° 5: Describir el Monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

En cuanto al monitoreo en la empresa se tiene que el 93 % menciona que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la Empresa, el 82% menciona que, si han comunicado algunos cambios en la gerencia, el 46% menciona que la entidad si cuenta con un manual de perfiles y el 68% menciona que si se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa (ver tablas 17 al 20). Estos resultados se relacionan con lo mencionado por García (2017) donde señala que debe de corregir las ineficiencias encontradas en los componentes: ambiente de control y supervisión, para el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; ya que esto influirá a la buena

gestión de inventarios de la empresa comercial, donde los únicos beneficiarios serían los clientes, los proveedores, los colaboradores y en especial la misma empresa. Finalmente se observa que el adecuado sistema de control interno, sí influye en la gestión de inventarios de las empresas, de forma positiva.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

Respecto al objetivo general se ha descrito las características del Control Interno en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que el control interno se origina como respuesta a las inquietudes que planteaban toda entidad de si está llevándose a cabo un correcto orden y funcionamiento, proporciona el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos, ayuda a la dirección de las empresas mejorando el control de las actividades de sus organizaciones, mejora la eficacia y eficiencia en las operaciones. Como aporte del investigador se puede mencionar que un adecuado control interno garantiza la confiabilidad de la información financiera con el marco legal y normativo que se debe aplicar.

6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1: Describir el Ambiente de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Respecto al primer objetivo específico se ha descrito el ambiente de control en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que el ambiente de control es conjunto conductas o circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno, permite establecer un entorno organizacional favorable al ejercicio de conductas, reglas apropiadas, prácticas y valores. Como aporte del investigador se puede mencionar que el

ambiente de control también contribuye a sensibilizar a los miembros de la entidad, generar una cultura de control interno y estimular las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2: Describir la Evaluación de Riesgos en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Respecto al segundo objetivo específico se ha descrito la evaluación de riesgos en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que la evaluación de riesgos es un proceso dinámico e interactivo orientado específicamente a identificarlos y gestionarlos; garantiza la consecución de los objetivos definidos y consensuados para la empresa es decir tener el cuidado necesario para reducir riesgos de control. Como aporte del investigador se puede mencionar que la evaluación de riesgos garantiza el logro de los objetivos de la empresa, por lo que los controles están diseñados para proporcionar sólo una garantía razonable.

6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3: Describir las Actividades de Control en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Respecto al tercer objetivo específico se ha descrito las actividades de control en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que las actividades de control son procesos y políticas que establecen las organizaciones para el logro de sus objetivos operacionales, financieros y de

cumplimiento, poseen diferentes objetivos y controles internos, que van de acuerdo a la naturaleza de la misma. Como aporte del investigador se puede mencionar que las actividades de control se responsabilizan de los controles internos que proveen una garantía razonable de alcanzar estos objetivos de manera eficiente y efectiva.

6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4: Describir la Información en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Respecto al cuarto objetivo específico se ha descrito la información en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que la información debe garantizar mecanismos de comportamientos justos e imparciales, evitar las discriminaciones que generen desigualdad, difundir todas las actuaciones de los involucrados en el control interno y permitir que los resultados sean de conocimiento público (entidad). Como aporte del investigador se puede mencionar que la información deberá garantizar el conocimiento pleno, oportuno, preciso y veraz de todos los procesos que se realicen en la empresa.

6.1.5. Respecto al objetivo específico N° 5: Describir el Monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S. A. en la ciudad de Huaraz, 2019.

Respecto al quinto objetivo específico se ha descrito el monitoreo en la Empresa Comercial MISTR S.A. de la ciudad de Huaraz, 2019; en conclusión, dentro de las características podemos observar que el monitoreo evalúa la calidad del control interno en el tiempo, evalúa todas las actividades que se realizan, monitorea que el control interno se esté ejecutando como se

planifico previamente y realiza las modificaciones necesarias para mejorar los procesos de la empresa. Como aporte del investigador se puede mencionar que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas de forma permanente y directa por las distintas estructuras de manejo de la empresa.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda aplicar procesos de control interno con la finalidad el mejorar la eficacia y eficiencia en las operaciones, así garantizar confiabilidad de la información financiera con el marco legal y normativo vigentes.

Se recomienda mejorar el ambiente de control de tal manera que el personal se comporte adecuadamente respetando los principios y valores de la empresa, todos trabajando por el objetivo de la empresa.

Se recomienda establecer actividades que permitan identificar riesgos de tal manera que se puedan programar medidas preventivas y de contingencia para que el desarrollo de la empresa no se vea afectado por los posibles errores o riesgos encontrados.

Se recomienda programar actividades de control, que contribuyan a mejorar las políticas de la empresa, así también mejorar considerablemente las actividades teniendo en cuenta el logro de los objetivos empresariales.

Se recomienda aplicar estrategias que permitan la fluidez de la información de tal manera que los trabajadores tengan conocimiento del desarrollo de la empresa y como ellos pueden contribuir al logro de los objetivos.

Finalmente, se recomienda establecer monitoreos continuos para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y de esta forma contribuir a

mejorar los procesos del control interno. Incluyendo actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de manejo de la entidad.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Álvarez, C. (2018). *Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Distribuidora CRISVAB EIRL Chimbote, 2016*. Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6309/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_ALVAREZ_ALCEDO_CLAUDIA_JULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, J. (2013). Control interno – Modelo COSO. Informe de actualidad gubernamental. Recuperado el 24 de enero del 2020.

Chávez, S. (2019). *Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Almacén De La Empresa Refrigeración HOJEMA S.R.L - 2018*. Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13189/ALMACEN_CONTROL_INTERNO_CHAVEZ_SOLIS_SANDRA_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Depaz, Y. (2019). *El Control Interno En El Área Contable De La Empresa Grupo Ortiz De La Ciudad De Huaraz, 2017*. Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10225/CONTR>

OL_INTERNO_EMPRESA_DEPAZ_PALMA_YHOSELIN_LIZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eca, J. (2019). *Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En La Administración De La Empresa Hotelera Loma Dorada-Sechura – 2018*. Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13211/CONTROL_INTERNO_SEGURIDAD_ECA_ALVAREZ_JESSICA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J. (2017). *El Control Interno Y Su Influencia EN La Gestión De Inventarios De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Grupo Carlos S.A.C. – Casma 2015*. Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Casma. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2804/CONTROL_INTERNO_SECCION_COMERCIO_GARCIA_ZARSOZA_JESSICA_SARAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, A. L. (2015). *Proceso administrativo* (Primera ed.). México: Patria. Recuperado el 11 de abril de 2018

Guerra, L. (2015). *El Control Interno y Su Incidencia En La Gestión De Las MYPES Ubicadas En El Mercado Central De PIURA*. Tesis de titulación. Universidad Nacional de Piura, Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/581/CON-GUE-BAC-15.pdf?sequence=1>

- Guerra, L. (2017). *Control Interno Y Gestión De Presupuesto En La Municipalidad Provincial De Huaraz, 2016*. Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2394/CONTROL_INTERNO_PRESUPUESTO_GUERRA_CHAVEZ%20_LUZ_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, C. (2019). *Caracterización Del Control Interno De Las Municipalidades Del Perú: Caso “Municipalidad Distrital De Nuevo Chimbote” - Propuesta De Mejora, 2017*. Tesis de maestría. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14182/CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_GUEVARA_SOLANO_CLARA_KATTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hoyos, S. y Lozano, N. (2015). *Diagnóstico del Control Interno para una Pyme del sector de servicios temporales*. Tesis de titulación. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá. Recuperado de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/2652/Diagn%20c3%b3stico%20del%20Control%20Interno%20para%20una%20Pyme%20del%20sector%20de%20servicios%20temporales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iglesias, J. (2017). *Sistema de control interno en la Empresa Alfa Técnica S.C., ubicada en el Cantón Mejía*. Tesis de titulación. Universidad Central Del Ecuador. Recuperado de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13104/1/T-UCE-0003-CA042-2017.pdf>

Meléndez, J. (2016). *Control interno* (Primera edición). Chimbote. Recuperado el 12 de octubre de 2019, de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Melo, P. y Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa SAJOMA S.A.S.* Tesis de titulación. Pontificia

Universidad Javeriana Cali. Recuperado de

http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, K. (2017). *Caracterización Del Control Interno DE Las Empresas Del Sector Financiero Del Perú: Caso Banco De Crédito Del Perú S.A. - Casma 2016.*

Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Casma.

Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4872/SECTOR_FINANCIERO_CHARACTERIZACION_MEZA_RAMIREZ_KIARA_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa, R., Vásquez, E. y Orellana, K. (2017). *Implementación de control interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la Empresa de*

Transportes Cristo Morado EIRL. Periodo 2016. Tesis de titulación.

Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Recuperado de

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1294/1/Robert%20Ochoa_Melissa%20Vasquez_Keshia%20Orellana_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf

Ríos, M. (2018). *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.* Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6090/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_RIOS_ARRUE_MIGUEL_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saldaña, H. (2018). *Caracterización Del Control Interno Del Área Logística En Los Procesos De Contrataciones Y Adquisiciones De Las Entidades Públicas Del Perú: Caso Corte Superior De Justicia Del Santa - Chimbote, 2018.* Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8369/CONTROL_INTERNO_AREA_LOGISTICA_SALDANA_ALEJOS_HEDING_JERI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salinas, S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja.* Tesis de titulación. Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Recuperado de

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

Anexos

ANEXO 01: CUESTIONARIO

OBJETIVO

Tiene como objetivo principal el de conocer la caracterización del control interno en la empresa comercial MISTR.S. A periodo 2019

INSTRUCCIÓN:

El presente cuestionario es un componente importante para recolección de datos de del trabajo de investigación contable. Por ésta razón se solicita a usted, se digne responder de manera veraz las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcado la respuesta con una (x)

1. ¿Considera usted que realizan las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Considera usted que el personal cuenta con conocimientos del sistema de control?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Considera usted que existen los valores éticos y morales en la empresa?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Considera usted que existe en la empresa capacitaciones e incentivos?
 - a) Si
 - b) No

5. ¿Considera que existe procedimientos de autorización y riesgo?
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Considera usted que en la empresa identifican los riesgos?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Considera usted que reducen los riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa?
- a) Si
 - b) No
8. ¿considera usted que la empresa tiene elaborado su Plan Operativo Institucional?
- a) Si
 - b) No
9. ¿Cree usted que el órgano de Control Institucional efectúa actividades de control?
- a) Si
 - b) No
10. ¿considera usted que existe un plan de desarrollo del personal?
- a) Si
 - b) NO
11. ¿Cree usted que el personal realiza una buena labor?
- a) Si
 - b) No

12. ¿considera usted que existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos?
- a) Si
 - b) No
13. ¿Considera usted que son útiles los Informes que actualmente se preparan?
- a) Si
 - b) No
14. ¿Considera que la información errónea es un obstáculo para la empresa?
- a) Si
 - b) No
15. ¿Cree usted que la información que genera la empresa sirve de apoyo al personal?
- a) Si
 - b) No
16. ¿Cree que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas?
- a) Si
 - b) No
17. ¿Cree usted que ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la empresa?
- a) Si
 - b) No

18. ¿Cree usted que durante los años transcurridos se han comunicado algunos cambios en la gerencia?

a) Si

b) No

19. ¿Considera usted que la empresa cuenta con un Manual de Perfiles?

a) Si

b) No

20. ¿Considera usted que se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa?

a) Si

b) No

FIGURAS ESTADÍSTICAS

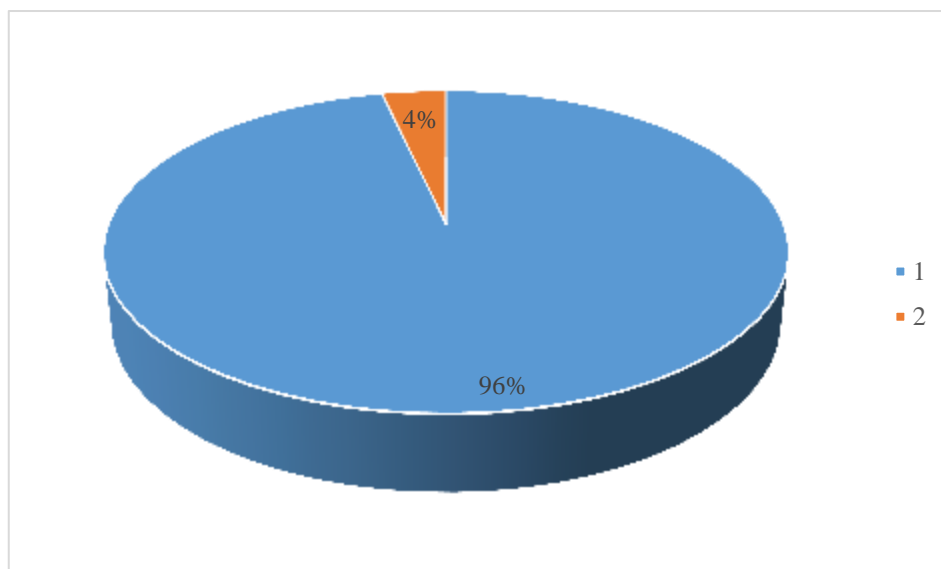


Figura 1: Conocimiento de las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del 100 % de los encuestados, el 4% menciona que no realizan las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa y el 96 % afirma conocer las actividades de acuerdo a las políticas de la empresa.

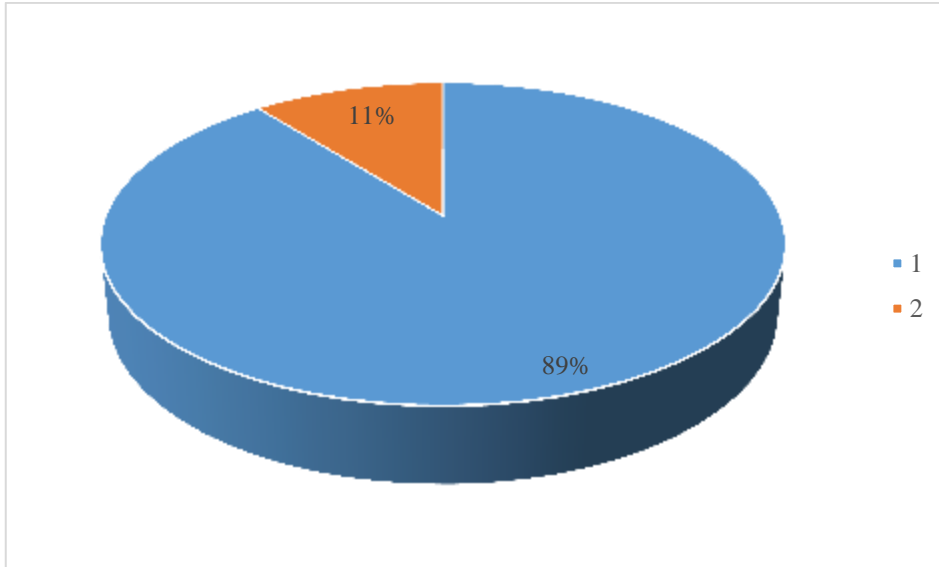


Figura 2: Conocimiento del sistema y su importancia en la empresa

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del 100 % de los encuestados, el 11% menciona que no cuentan con conocimientos del sistema y su importancia en la empresa y el 89% menciona que si cuentan con conocimientos del sistema y su importancia en la empresa.

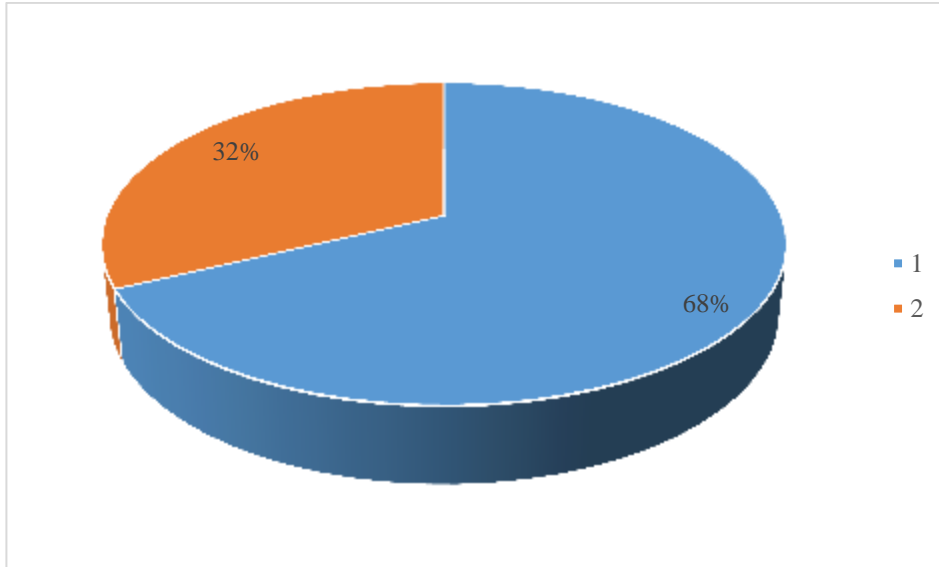


Figura 3: Conocimiento de la existencia de los valores éticos y morales necesarios en la empresa.

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del 100 % de los encuestados, 32% menciona que no Existe los valores éticos y morales necesarias en la empresa y el 68% menciona si Existe los valores éticos y morales necesarias en la empresa.

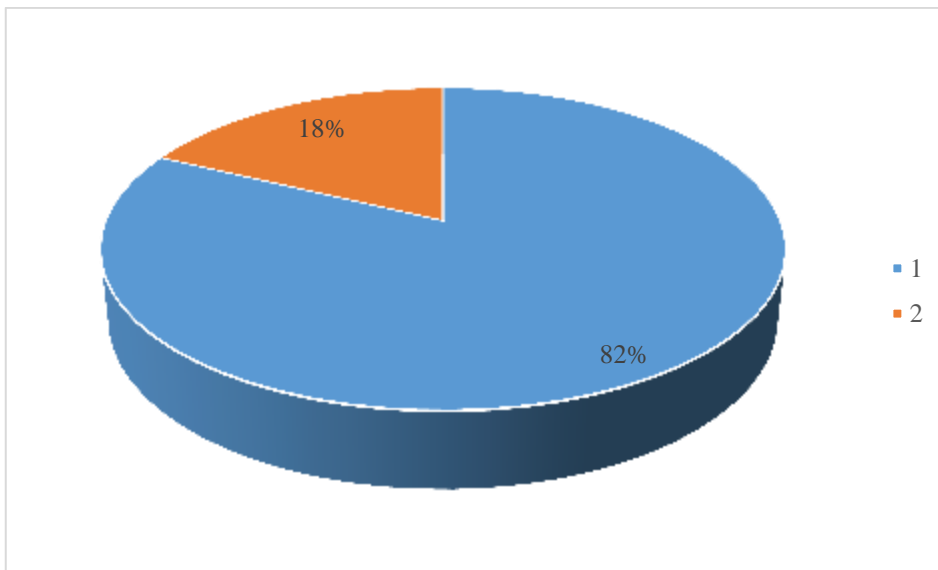


Figura 4: Conocimiento de la existencia de capacitaciones e incentivos en la empresa

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 18% menciona que no Existe en la empresa capacitaciones e incentivos, y el 82% menciona que si existe capacitaciones e incentivos en la empresa.

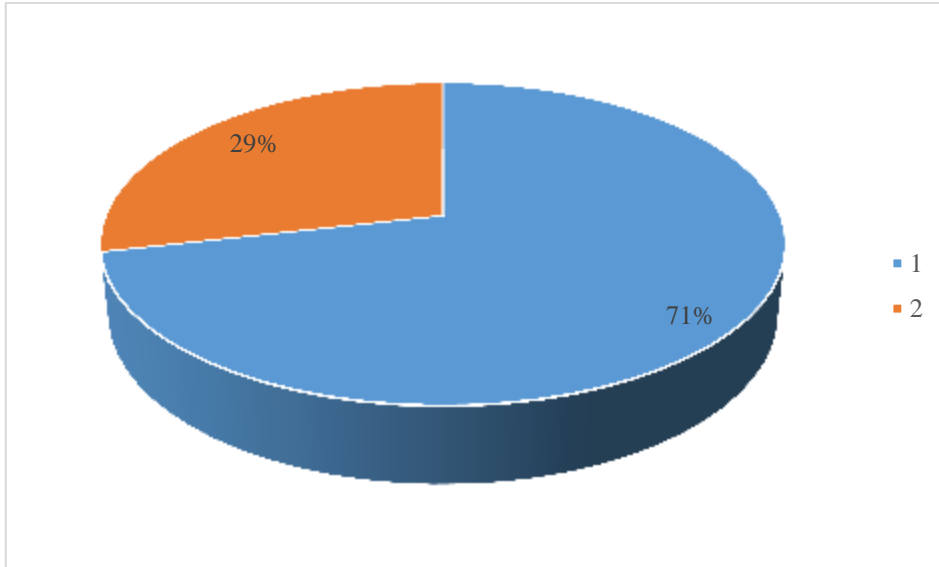


Figura 5: Conocimiento de la existencia de procedimiento de autorización y riesgo.

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 29% menciona que no Existe procedimiento de autorización y riesgo y el 71% menciona que si Existe procedimiento de autorización y riesgo en la empresa.

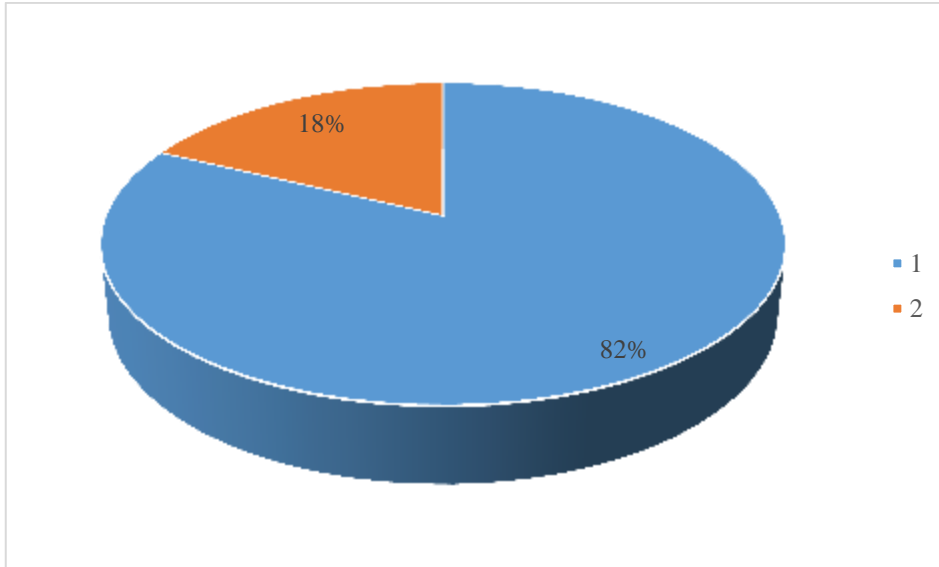


Figura 6: Conocimiento de la identificación de los riesgos en la empresa.

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 18% menciona no que la empresa tiene identificados los riesgos y el 82% menciona que sí que la empresa tiene identificados los riesgos.

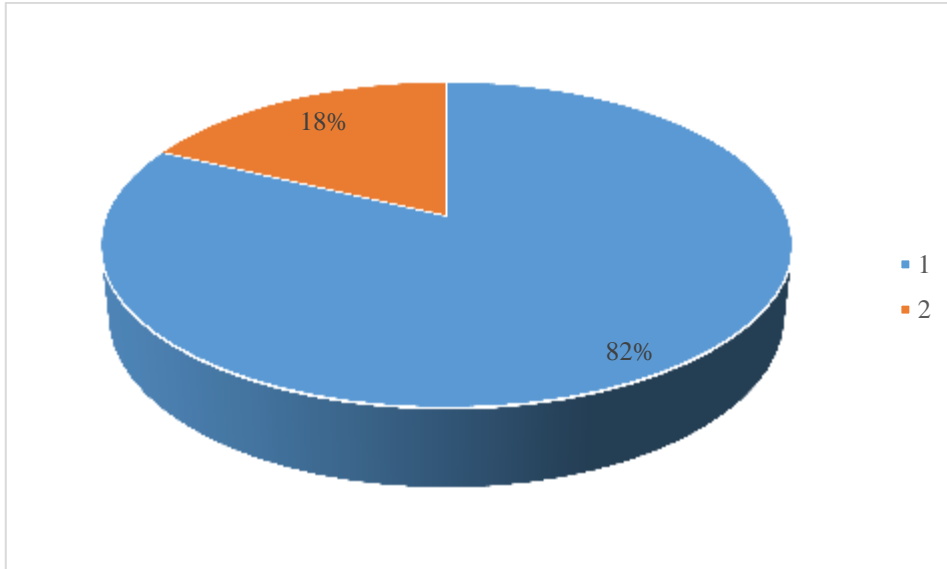


Figura 7: Conocimiento de la reducción de los riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, el 18% menciona que no reducen los riesgos en orden de importancia y viabilidad y el 82% menciona que sí reducen los riesgos en orden de importancia y viabilidad en la empresa.

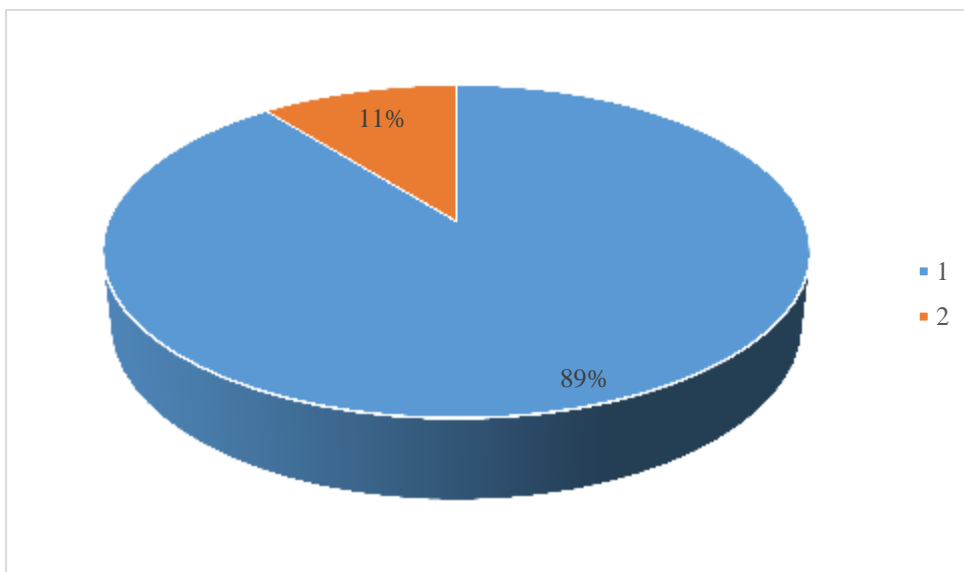


Figura 8: Conocimiento de la elaboración un Plan Operativo Institucional

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, el 11% menciona que no Tiene elaborado su Plan Operativo Institucional y el 89% menciona que si Tienen elaborado su Plan Operativo Institucional.

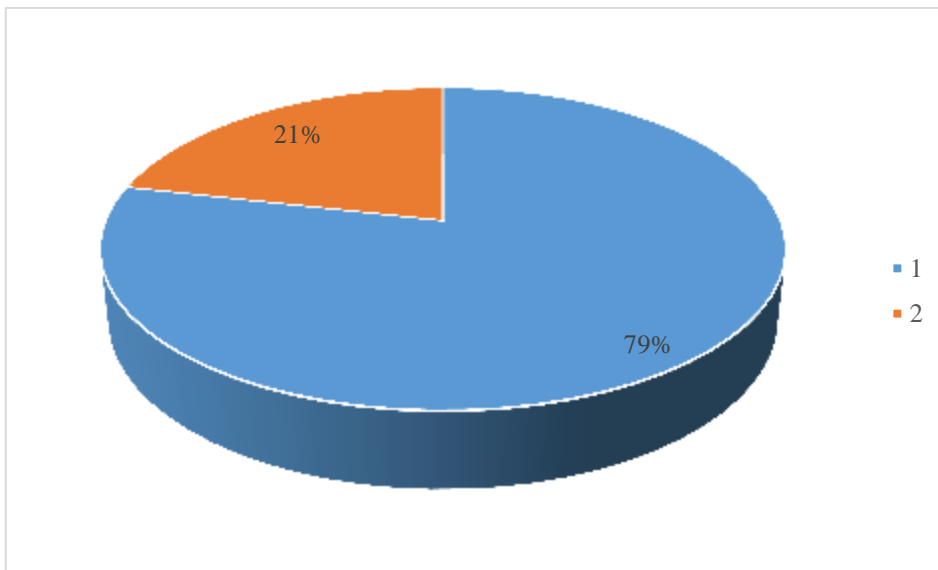


Figura 9: Conocimiento de que si el órgano de Control Institucional efectúa actividades de control.

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 21% menciona no el Control Institucional efectúa actividades de control y el 79% menciona que si el Control Institucional efectúa actividades de control.

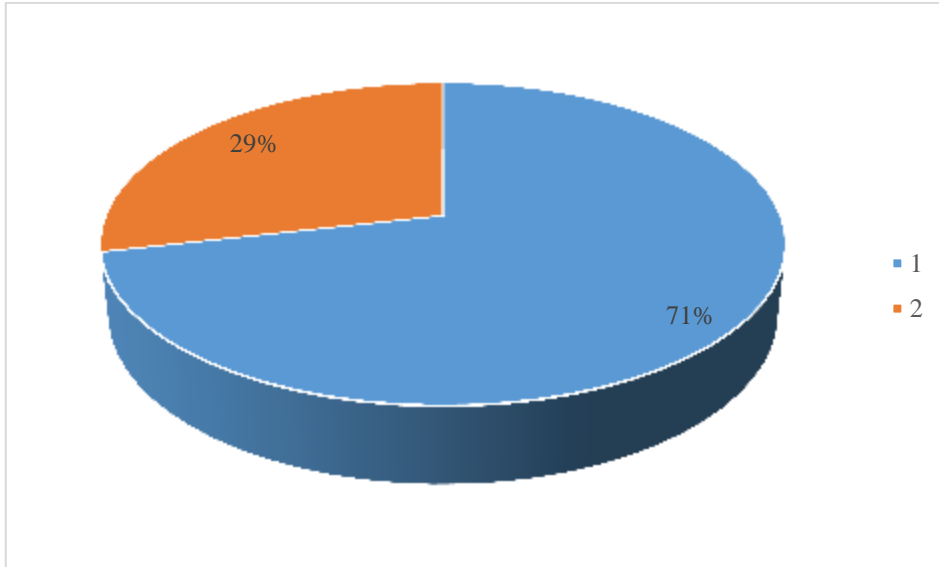


Figura 10: Conocimiento de la existencia de un Plan de Desarrollo de Personas.

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 29% menciona que no existe un Plan de Desarrollo del Personal y el 71% menciona que si existe un Plan de Desarrollo del Personal.

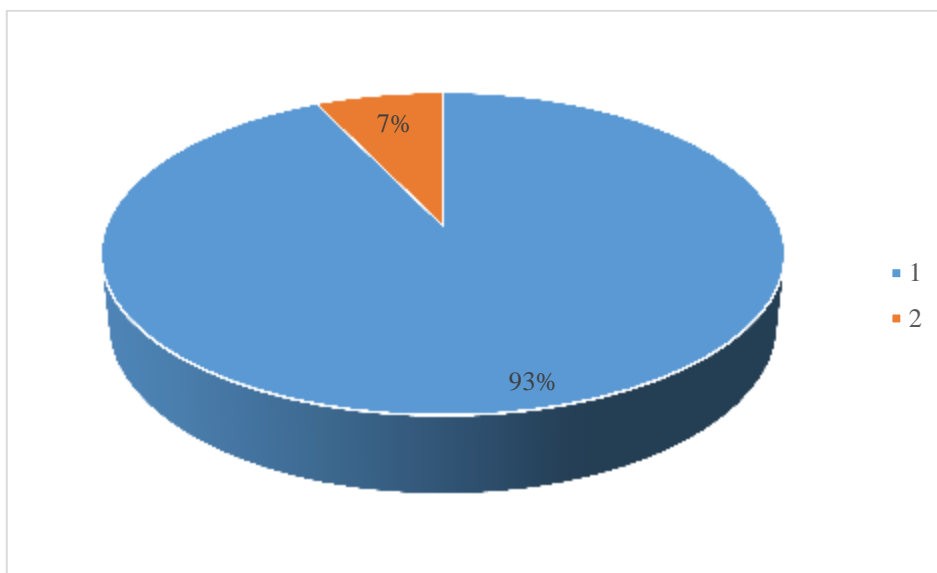


Figura 11: Conocimiento de la realización de una buena labor por parte del personal.

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 7% menciona que el personal no realiza una buena labor y el 93 % menciona que el personal realiza una buena labor

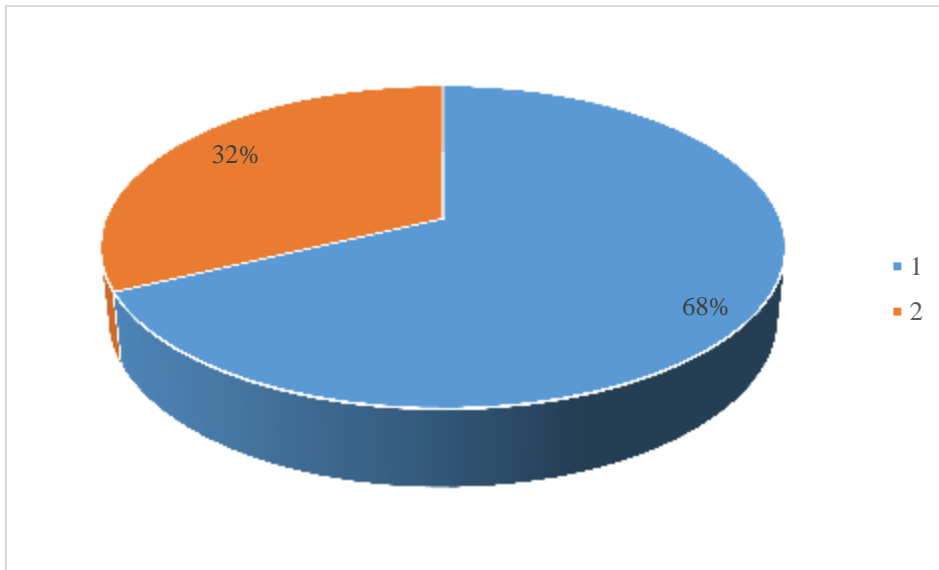


Figura 12: Conocimiento de la realización de una buena labor por parte del personal.

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 32% menciona que no existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos y el 68% menciona que si existe un procedimiento para los controles sobre el recurso y archivos.

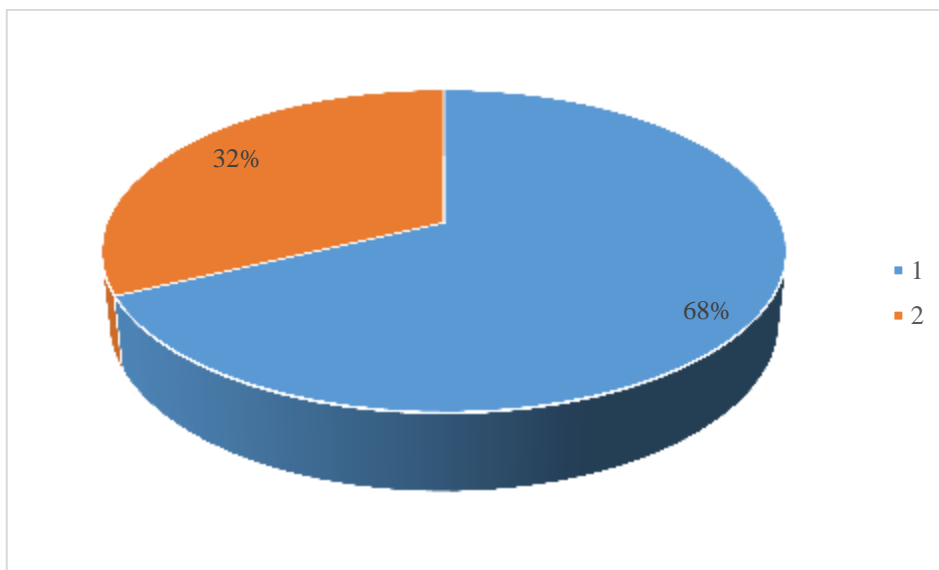


Figura 13: Conocimientos de que la información errónea es un obstáculo para la entidad.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 32% menciona que no es útil los Informes que actualmente se preparan y el 68% menciona que si es útil los informes que actualmente se preparan.

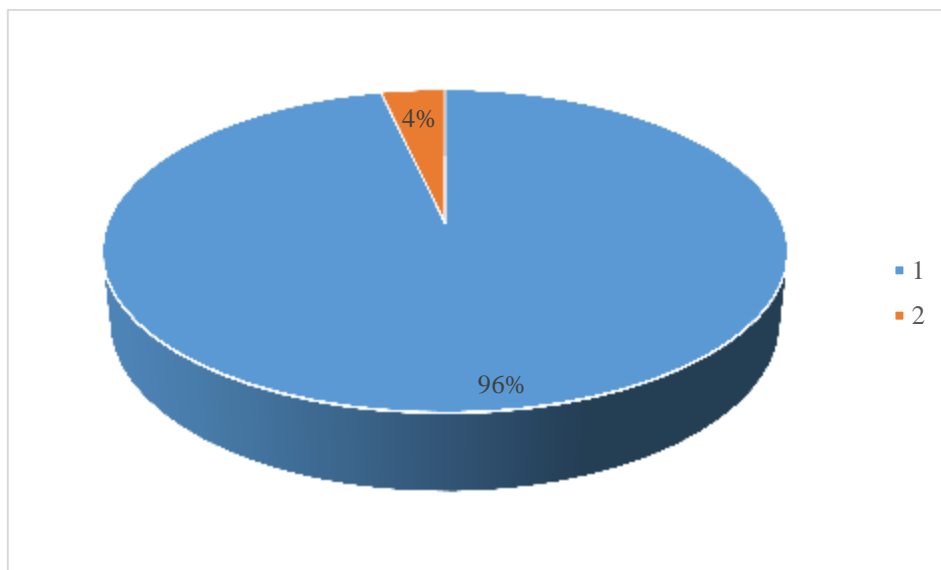


Figura 14: conocimientos de que la información errónea es un obstáculo para la entidad.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 4% menciona que la información errónea no es un obstáculo para la entidad y el 96% menciona que la información errónea si es un obstáculo para la empresa.

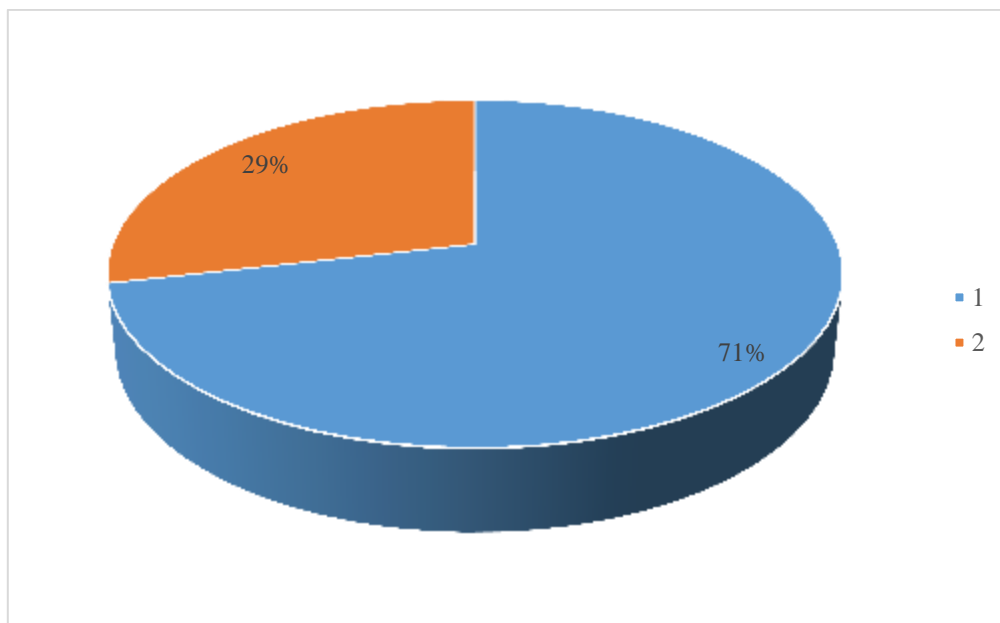


Figura 15: conocimientos de la información que genera la entidad y sirve de apoyo al personal.

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 29% menciona que la información que genera la empresa no sirve de apoyo al personal y el 71% menciona que la información que genera la empresa si sirve de apoyo al personal.

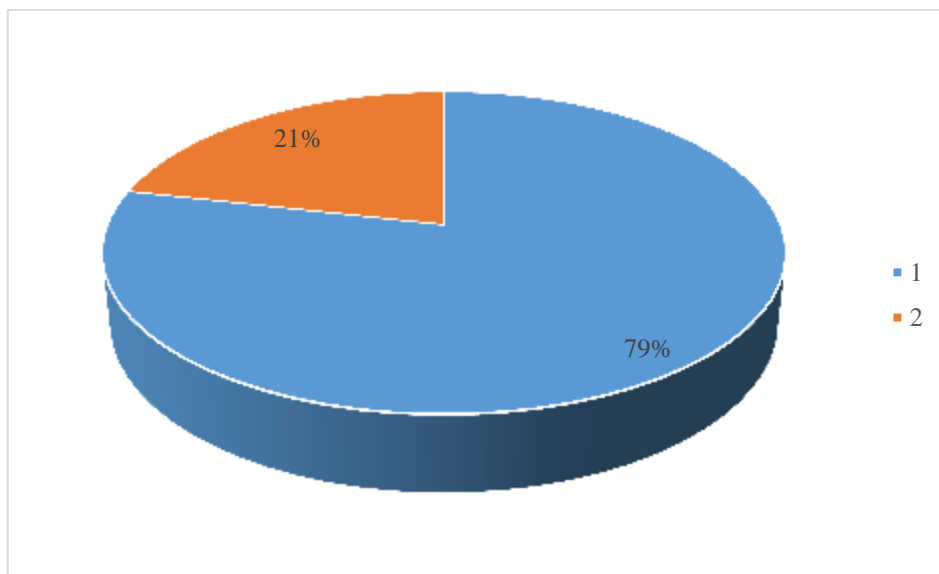


Figura 16: Conocimientos sobre si la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas.

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 21% menciona que no creen que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas y el 79% menciona que si creen que la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas.

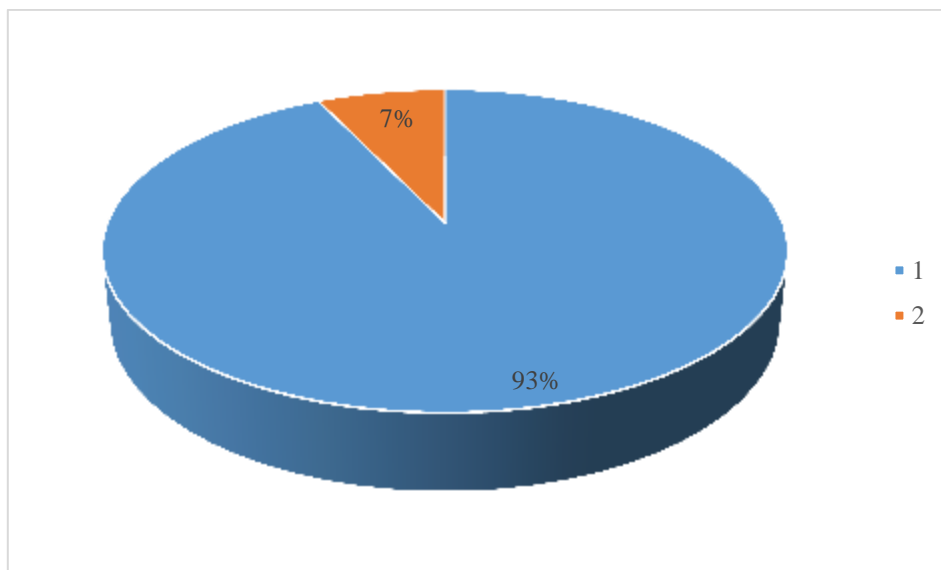


Figura 17: conocimientos sobre si la información ayuda a cumplir sus objetivos y metas.

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 7% menciona que no se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la empresa y el 93 % menciona que se ejecuta actividades de supervisión y monitoreo en la Empresa.

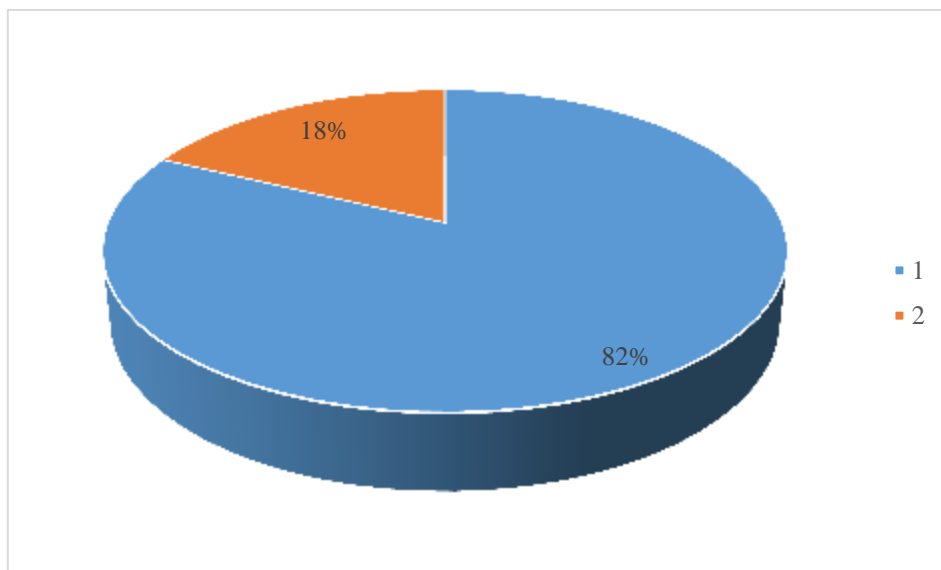


Figura 18: Conocimiento de que se comunicaron de algunos cambios en la gerencia.

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 18% menciona que no han comunicado algunos cambios en la gerencia y el 82% menciona que si han comunicado algunos cambios en la gerencia.

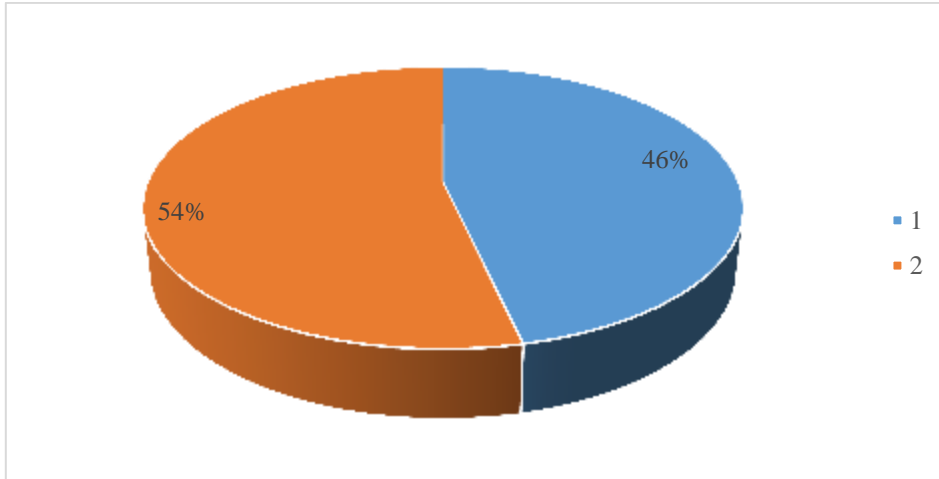


Figura 19: conocimiento la entidad cuenta con un Manual de Perfiles.

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 54% menciona que no cuenta con un Manual de Perfiles y el 46% menciona que si la entidad cuenta con un Manual de Perfiles.

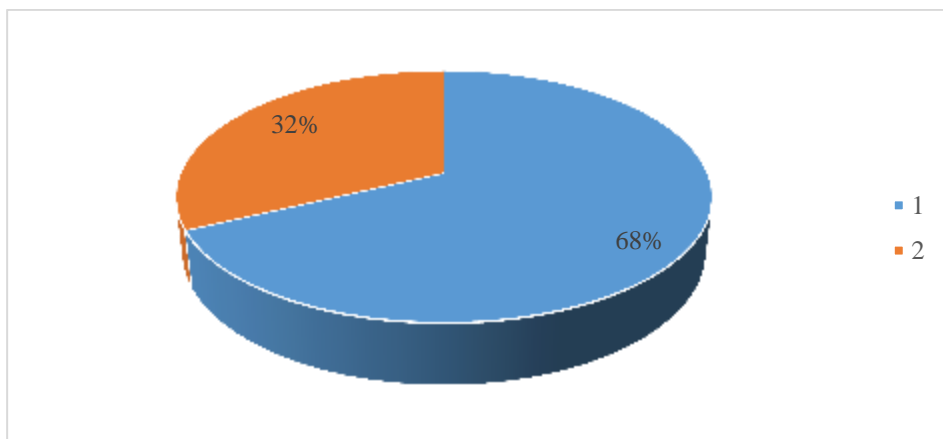


Figura 20: conocimiento de delegación de funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa.

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del 100 % de los 28 encuestados, 32% menciona que no se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa y el 68% menciona que si se delegan funciones y responsabilidades para el monitoreo de la empresa.