



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COMPARATIVO DE PROBLEMATICAS DE CONTROL
INTERNO DE LAS MICRO EMPRESAS NACIONALES
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA
SERVICIOS GENERALES R & J S.A.C. – CHIMBOTE, Y
SU MEJORA 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO
DE MAESTRA EN CONTABILIDAD CON
MENCIÓN EN AUDITORIA**

AUTORA

SANCHEZ GAMARRA, ROSA HERMENEGILDA
ORCID: 0000-0002-9987-4693

ASESOR

BERMUDEZ GARCIA, ORLANDO VALDEMAR
ORCID: 0000-0002-8106-238X

**CHIMBOTE – PERÚ
2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COMPARATIVO DE PROBLEMATICAS DE CONTROL
INTERNO DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA SERVICIOS
GENERALES R & J S.A.C. CHIMBOTE Y SU MEJORA,
2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO
DE MAESTRA EN CONTABILIDAD CON
MENCIÓN EN AUDITORIA**

AUTORA

SANCHEZ GAMARRA, ROSA HERMENEGILDA
ORCID: 0000-0002-9987-4693

ASESOR

BERMUDEZ GARCIA, ORLANDO VALDEMAR
ORCID: 0000-0002-8106-238X

**CHIMBOTE – PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sánchez Gamarra, Rosa Hermenegilda

ORCID: 0000-0003-8970-5629

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

ASESOR

Bermúdez García Orlando Valdemar

ORCID: 0000-0002-8106-238X

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz Gonzáles, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

HOJA DE FIRMAS DE JURADO Y ASESOR

MGTR. ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO
PRESIDENTE

MGTR. RODRÍGUEZ VIGO MIRIAN NOEMÍ
SECRETARIA

MGTR. ORTIZ GONZÁLEZ LUIS
MIEMBRO

MGTR. BERMUDEZ GARCÍA ORLANDO VALDEMAR
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser tan maravilloso y ayudarme a cumplir mis metas personales.

A mi madre, mi hermano Kike, mi esposo y mis hijos, por ser parte importante en mi vida y mi motor día a día.

A mi docente tutor investigador Mgtr, Orlando Valdemar Bermúdez García por orientarme en la elaboración de mi Tesis.

DEDICATORIA

A Dios principalmente, por ser el inspirador y darme las fuerzas necesarias para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, mi querido esposo por su confianza, a mis hijos que en todo momento estuvieron dándome fuerzas para continuar y no desmayar.

RESUMEN

El presente trabajo se titula COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES R & J SAC - CHIMBOTE Y MEJORA 2019 y tiene como finalidad Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro empresas nacionales del sector servicios y de la empresa Servicios Generales R & J SAC – Chimbote y mejora 2019. Diseño: Cualitativo. Su metodología fue de nivel descriptivo, No experimental, bibliográfico y de caso. Llegó a los siguientes resultados, **Objetivo específico 01:** Carece de un sistema de control interno y de políticas, lineamientos, normas que no le permiten contar con un ambiente de control adecuado. **Objetivo específico 02,** tiene la oportunidad de implementar sistema de control interno, elaborar el MOF y establecer misión, visión y objetivos. **Objetivo específico 03:** Tiene deficiencia en el componente de evaluación de riesgos, así como también en el componente de actividades de control concerniente al entrenamiento o capacitación. Se implementa un sistema de control interno y se elabora el manual de funciones para los encargados de estas áreas. **Objetivo específico 04:** Tiene una información más exacta y confiable de los inventarios de su empresa, concluyendo que el presente trabajo está enfocado en maximizar la eficiencia de la empresa a través de la implementación de un sistema de control interno aplicando manuales de organización y a la vez proveer todas las medidas administrativas y contables de la empresa, el cual le pueda permitir lograr sus objetivos.

Palabras clave: Control interno microempresa

ABSTRACT

The present work is titled COMPARATIVE OF INTERNAL CONTROL PROBLEMS OF NATIONAL MICRO ENTERPRISES OF THE SERVICES SECTOR: CASE OF GENERAL SERVICES R & J SAC - CHIMBOTE AND IMPROVEMENT 2019 and its purpose is to identify internal control opportunities comparatively between national micro companies in the sector services and the company Servicios Generales R & J SAC - Chimbote and improvement 2019. Design: Qualitative. Its methodology was descriptive, non-experimental, bibliographic and case-level. The following results were achieved, Specific objective 01: It lacks an internal control system and policies, guidelines, and regulations that do not allow it to have an adequate control environment. Specific objective 02, has the opportunity to implement an internal control system, prepare the MOF and establish a mission, vision and objectives. Specific objective 03: It has a deficiency in the risk assessment component, as well as in the control activities component concerning training. An internal control system is implemented and the manual of functions for those in charge of these areas is prepared. Specific objective 04: You have more accurate and reliable information on your company's inventories, concluding that this work is focused on maximizing the efficiency of the company through the implementation of an internal control system applying organization manuals and at the same time provide all the administrative and accounting measures of the company, which may allow it to achieve its objectives.

Keywords: Microenterprise internal control

RESUMO

O presente trabalho é intitulado COMPARATIVO DE PROBLEMAS DE CONTROLE INTERNO DAS MICRO EMPRESAS NACIONAIS DO SETOR DE SERVIÇOS: CASO DE SERVIÇOS GERAIS R & J SAC - CHIMBOTE E MELHORIA 2019 e seu objetivo é identificar oportunidades de controle interno comparativamente entre as microempresas nacionais do setor serviços e a empresa Servicios Generales R & J SAC - Chimbote e melhoria 2019. Design: Qualitativo. Sua metodologia foi descritiva, não experimental, bibliográfica e em nível de caso. Os seguintes resultados foram alcançados, Objetivo específico 01: Falta um sistema de controle interno, políticas, diretrizes e regulamentos que não lhe permitam ter um ambiente de controle adequado. O objetivo específico 02, tem a oportunidade de implementar um sistema de controle interno, preparar o MOF e estabelecer uma missão, visão e objetivos. Objetivo específico 03: Possui uma deficiência no componente de avaliação de riscos, bem como no componente de atividades de controle referente ao treinamento. Um sistema de controle interno é implementado e o manual de funções para os responsáveis por essas áreas é preparado. Objetivo específico 04: Você possui informações mais precisas e confiáveis sobre os estoques de sua empresa, concluindo que este trabalho se concentra em maximizar a eficiência da empresa através da implementação de um sistema de controle interno, aplicando manuais de organização e ao mesmo tempo fornecer todas as medidas administrativas e contábeis da empresa, que lhe permitam atingir seus objetivos.

Palavras-chave: Controle interno da microempresa

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	02
2. Equipo de trabajo.....	03
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	04
4. Hoja de agradecimiento.....	05
5. Dedicatoria.....	06
6. Resumen.....	07
6. Abstract.....	08
7. Resumen.....	09
8. Contenido.....	10
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problematización e importancia.....	14
1.2. Objeto de estudio.....	16
1.3. Pregunta orientadora.....	16
1.4. Objetivos de estudio.....	16
1.5. Justificación y relevancia del estudio.....	17
II. REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEPTUAL	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Referencial conceptual.....	42
2.3. Referencial teórico.....	45
2.4. Hipótesis.....	67
III. METODOLOGÍA	68
3.1. Tipo de investigación.....	68
3.2. Método de investigación.....	68

3.3. Sujetos de la investigación.....	68
3.4. Escenario de estudio.....	68
3.5. Procedimientos de Recolección de datos cualitativos....	68
- Técnica de recolección de datos.	
- Procesamiento de datos.	
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
4.1. Presentación de Resultados.....	69
4.2. Análisis y discusión de resultados.....	93
V. CONSIDERACIONES FINALES	
Referencias bibliográficas.....	98
Anexos.....	106

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación tiene como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro empresas nacionales del sector servicios y la empresa SERVICIOS GENERALES R & J S.A.C. – CHIMBOTE, Y SU MEJORA 2019.

El control interno en las empresas privadas se da por medio de una evaluación o auditoría intermitente de procedimientos construidos por los directores de las empresas que deberán de aplicar un control interno adecuado para demostrar su trabajo y disminuir el riesgo, o cualquier peculiaridad a la que se puedan ver expuestos. Teniendo en cuenta la correcta ejecución y uso de los controles para proteger los beneficios de los accionistas o propietarios, evaluando así el mejor funcionamiento posible (Camacho, Gil & Paredes, 2017).

Existe preocupación en las empresas privadas acerca del manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes y quienes llevan la peor parte son los trabajadores y el Estado, porque las empresas al quebrar, también llevan consigo los tributos del IGV y la renta. Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle (Ramón, 2014).

Este trabajo de investigación contiene la problematización e importancia de la investigación en la que se caracterizará el problema, se dará a conocer el enunciado del problema, así como los objetivos generales, específicos y la justificación; los antecedentes a nivel internacional, nacional, regional y local; las bases teóricas del control interno y de las empresas del sector comercio; el marco conceptual; la metodología; resultados; análisis de resultados; referencias bibliográficas y anexos (se detallará la matriz de consistencia, el cronograma de actividades, modelo fichas bibliográficas y cuestionario)

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, permitiéndonos de esta manera conocer más acerca de las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú y de servicios generales R & J S.A.C. – Chimbote, 2019, para que le permita utilizar de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones, y poder detectar posibles anomalías, fraudes y robos por parte de sus empleados. Asimismo, la presente investigación servirá como antecedente y base teórica para realizar otros estudios similares y porque me permitirá obtener el grado de magister en mención auditoría, lo que a su vez colaborará para que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, mejore sus estándares de calidad como lo que se establece en la Nueva Ley Universitaria. Este trabajo es cualitativo, bibliográfico, documental de caso, habiendo utilizado revisión de antecedentes, elaboración de fichas bibliográficas y un cuestionario para recabar la información.

Realizada la investigación se llegó a los siguientes resultados: Referente al objetivo específico 01 los autores coinciden al señalar que el control interno de inventarios es fundamental para todas las empresas en general, por constituirse en un instrumento necesario para mejorar su gestión ya que proporciona información eficaz y oportuna. En cuanto al objetivo específico 02, pues tiene la ocasión de implementar sistema de control interno, asimismo elaborar un MOF en el cual debe definirse misión, visión y objetivos. Referente al objetivo específico 03: La implementación de un adecuado Sistema de control interno de inventarios, el diseño y elaboración de un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos, así como también el acondicionamiento de programas computarizados y charlas y/o capacitaciones a los responsables de la empresa “Servicios Generales R & J” SAC, que mejoran significativamente la gestión empresarial. Referente al objetivo específico 04: Implementar las acciones ante las oportunidades detectadas como la implantación de un sistema de control interno, resulta en una mejora para la Empresa ya que le permitió tener una información más veraz y oportuna de los inventarios de su empresa. Teniendo como Conclusión General que: implementar un sistema de control interno adecuado, que les pueda permitir evaluar cada una de las áreas que conformen su negocio, de estas mismas que obtengan les servirá para una toma de decisiones, sin

dejar de lado que el control interno tiene como fin proteger los recursos de toda organización, para que puedan crecer y poder evitar fraudes.

1.1. PROBLEMATIZACIÓN E IMPORTANCIA

En la actualidad la economía juega un rol fundamental en la vida de un país, siendo el sistema financiero uno de los principales determinantes de la misma. Uno de los aspectos de este sistema que resulta imprescindible para que la situación económica se mantenga sin caer en situaciones de crisis es el Control Interno, y más específicamente los mecanismos de regulación aplicados en las instituciones financieras que lo conforman (**Saravia, 2010**).

Por mucho tiempo el alcance del Control Interno o sistema de Control Interno ha estado limitado a las áreas económicas, inherente a las actividades de contabilidad y finanzas, es por ello que el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados a pesar de que ya existían las actividades de control establecidas de forma global para todas las entidades y los directivos de las organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto (**Machado, 2009**).

En Europa **Tari, López, & Molina (2007)** plantean el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) como medio de evaluación para una empresa, para así mejorar el control interno en ellas, teniendo en cuenta a la autoevaluación que genere resultados positivos, independientemente de si se hace dentro de un proceso de planificación estratégica, siempre que se desarrolle el proceso completo y se cumplan los factores Claves.

Asimismo, en América latina **Dextre & Del Pozo (2012)** dan a conocer dos modelos de Control Interno más destacados y tomados en cuenta, como es el caso de: Modelo MICIL (Marco integrado de Control Interno Latinoamericano) que por su parte procura constituir un marco de referencia enfocado directamente a las exigencias y

perspectivas de los directores de las empresas ya sea de empresas públicas o privadas y el modelo COCO (Criterio de Control Canadiense), que es el método más efectivo para proveer una estructura operativa dentro de una organización, tiene en cuenta los cinco componentes propios de un control efectivo en toda entidad como son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, cabe mencionar que este método es un medio eficiente para estructurar una empresa, debido a que consiste en un conjunto de normativas y procedimientos elaborados para reconocer posibles riesgos que afecten a la entidad al momento de alcanzar sus objetivos.

Sin embargo, en el Perú, la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de Control Interno, debido a que la mayoría son empresas familiares, no cuentan con gente profesional que oriente cómo debe llevarse a cabo el control interno dentro de ellas, y en muchas ocasiones esto se debe a la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada a causa de que no cuenta con un manual de procedimientos y de políticas que conozcan todos los miembros de la empresa. Asimismo, cabe mencionar que es probable que esta situación se esté dando a nivel regional, departamental, provincial, distrital y en nuestra localidad, en la mayoría de empresas **(Paima, 2013 & Vilca 2012)**.

En Chimbote donde se hizo la investigación, existe la empresa denominada Servicios Generales R & J S.A.C., la empresa se encuentra dentro del sector servicios dedicada a la actividad de servicios generales, en la cual se desconoce si tiene o no implementado sistemas de control interno que les permita utilizar de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones, asimismo detectar posibles anomalías, fraudes y robos por parte de su empleados, desconociendo de esta manera las oportunidades para mejora del control interno de las micro empresas nacionales del sector servicios y de la empresa Servicios Generales R & J S.A.C., Chimbote, 2019,

Por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

1.1.1. Enunciado del problema

¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en las micro empresas nacionales del sector servicios y en la empresa “Servicios Generales R & J” S.A.C., Chimbote, 2019?

1.2. Objeto de estudio:

Es la micro empresa Servicios Generales R & J” S.A.C.

1.3. Pregunta orientadora:

¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en las micro empresas nacionales del sector servicios y en la empresa “Servicios Generales R & J” S.A.C., Chimbote, 2019?

1.4. Objetivos del estudio:

Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro empresas nacionales del sector comercio y la empresa “Servicios Generales R & J” S.A.C., Chimbote, 2019 y su mejora.

Objetivos específicos:

1. Identificar el control interno de las micro empresas nacionales del sector comercio y su mejora.
2. Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las micro empresas nacionales del sector comercio y de la empresa “Servicios Generales R & J” S.A.C., Chimbote 2019.
3. Aplicar las mejoras en control interno en la empresa “Servicios Generales R & J” S.A.C., Chimbote 2019.

4. Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “Servicios Generales R & J” S.A.C., Chimbote.

1.5. Justificación y relevancia del estudio

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, permitiéndonos de esta manera conocer más acerca de las características del control interno en las empresas del sector servicios del Perú y servicios generales R & J S.A.C. – Chimbote, 2019.

Asimismo, la presente investigación servirá como antecedente y base teórica para hacer otros estudios similares, contribuyendo a reflejar la importancia de contar con la implementación de un sistema de control interno en las empresas privadas del sector servicios, que permitirá evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, y lograr en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas permitiendo minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial **(Daniel, 2015)**. Ya que, estas empresas deben de contar con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, y sea utilizado como herramienta que facilite la gestión administrativa **(Fernández & Vásquez, 2014)**.

Finalmente, la presente investigación también se justifica desde el punto de vista personal e institucional, por lo siguiente: la elaboración, presentación, revisión, sustentación y aprobación y porque me permitirá obtener el grado de magister en mención auditoría, lo que a su vez accederá a que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, mejore sus estándares de calidad como lo que se establece en la Nueva Ley Universitaria.

II. REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizada por otros investigadores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Cambier, E. 2015) en su tesis titulada “Evaluación del cumplimiento del Control Interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de Auditoría Interna” realizado en España, tiene como objetivo general: Evaluar el nivel de cumplimiento del control interno del departamento de registro de una institución de estudios superiores; cuya metodología de investigación fue descriptiva y cualitativa; teniendo los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar si los reportes de Auditoría interna son constructivos para las IES; 2. Describir como Auditoría Interna involucra al resto del personal de la IES en su mejoramiento continuo; 3. Relacionar la auditoría Interna con el proceso de calidad de la IES; 4. Explicar las técnicas prevención del fraude basado en MICI 2013 en las IES, y 5. Demostrar que las guías de control interno del MICI 2013 contribuyen a una gestión del financiamiento razonable de las IES. Llegando a los siguientes resultados: Es opinión de Auditoría Interna, que el departamento de Registro de la universidad cumple de manera satisfactoria con la normativa vigente salvo por los siguientes hallazgos que se presentan en la sección de resultados. Además, se puede finalizar que el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación fueron

logrados. Se pudo demostrar que no es suficiente una encuesta de percepción para la evaluación Del control interno, sino que es necesaria la aplicación de una evaluación de aseguramiento. Así mismo, el concepto de gestión de la evaluación, control, ética, auditoría, se encuentran distribuidos en la literatura académica. Sin embargo, no existe un marco internacional estandarizado que regularice las acciones evaluativas en las IIEESS, lo cual no garantiza la misma calidad en el desenvolvimiento académico, administrativo y financiero. Por lo tanto, la auditoría interna reúne las condiciones cognitivas desarrolladas en Las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna, como el cuerpo de conocimiento de aceptación mundial, permitiendo determinar el grado de cumplimiento del control interno basados en criterios de aceptación Global. De acuerdo a la encuestas, los departamento de Registro no documentan y/o actualizan sus procedimientos tomando de referencia el Marco Integrado de Control Interno. Las universidades encuestadas carecen de una gestión de riesgos, para poder determinar los controles necesarios para el desenvolvimiento académico, administrativo y financiero. Resultó una limitación para la investigación, la falta de receptividad y cooperación de las universidades a compartir información interna de sus procesos.

(Vega, O. & Nieves, A. 2016) en su tesis denominada “Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno” tiene como objetivo el componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Cuya investigación fue descriptiva y bibliográfica. Llegó a la conclusión, que la supervisión identifica si las acciones de cada nivel del proceso conducen a los otros niveles previstos o si es necesario hacer

cambios. El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión, directamente por las distintas estructuras de dirección, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano evaluaciones separadas o individuales y la evaluación son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

(Caro P, M. & Sánchez M, L. 2011) en su tesis denominada “Diseño de un Sistema de Control Interno en el departamento financiero de la institución para el trabajo y el Desarrollo Humano Elyon Yireh” realizado en Cartagena , tiene como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno a partir del modelo de control interno Informe COSO, que permita que la administración financiera de la Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano Elyon Yireh se realice de manera eficiente y eficaz a fin de emitir informes confiables y veraces para la toma de decisiones; cuya metodología fue: deductivo y de análisis – síntesis; con los siguientes objetivos específicos: 1. Analizar los procedimientos establecidos en el área financiera de la Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano Elyon Yireh mediante métodos de recolección de información; 2. Identificar los puntos críticos de control, para determinar los mecanismos necesarios que permitan manejar los riesgos en el desarrollo de las actividades del departamento financiero; y 3. Formular los procedimientos y actividades necesarias para el diseño de un sistema de control partiendo del modelo COSO como mecanismo que conlleve al cumplimiento de políticas trazadas y en atención a las metas u objetivos previstos por la Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano Elyon Yireh. Llegando a los siguientes resultados: La institución no posee procedimientos de control interno porque hasta ahora no han

contado con la asesoría para desarrollarlos, se han limitado en sus procedimientos informales para solucionar los inconvenientes y problemas de acuerdo a las necesidades del momento pero sin duda se puede afirmar que estos son ocasionado por la falta de diseño e implementación de procesos y no han quedado registrados para buscar soluciones de fondo y evidentemente siguen presentándose, pues su solución ha sido solo momentánea.

Valencia (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoria al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles”. Cuyo objetivo general fue: Establecer actividades de control que permitan detectar desviaciones: errores y/o fraudes que puedan ocurrir. Cuya metodología fue: cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones: la ejecución empírica de los procesos por parte de la comercializadora, sin que exista una normalización, control y formalidad en el cumplimiento de las actividades, de la delegación de autoridad y de la gestión de riesgos, lo que implica falta de control, medición y mejoramiento continuo inclusive en la gestión de calidad del servicio prestado, la comercializadora con su implementación cuenta con información adecuada que le permite mantener una evaluación continua a sus procesos lo que desarrolla un mejoramiento continuo encaminado a garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Catuche y Benavides (2017) en su trabajo de investigación: “Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS”, realizado en el Cali Colombia, su objetivo general fue: Diseñar una propuesta de un sistema del control

interno para la compañía Logística, la metodología de investigación fue del tipo de investigación descriptiva y aplicada, debido a que utilizó entrevistas y su conclusión fue: Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de gestión de calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. Asimismo, se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, estas pueden cambiar o se puede generar implementación de estas, lo cual conlleva a una constante capacitación y actualización de estas. Cabe señalar, que, la situación actual del control interno aplicado al área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado de Aragua, llevó a concluir que a pesar de las fortalezas existentes, el área de inventarios carece de controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas, ya que aspectos tales como la ausencia de segregación de funciones, la falta de delimitación de responsabilidades y la carencia de niveles de autorización, generan dificultades asociados con la posibilidad de establecer controles capaces de medir la actuación de los colaboradores de manera individual, realizar verificaciones del desempeño y detectar las desviaciones que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades.

Arceda (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Definición de un Modelo de Oficinas de Gerencia de Proyectos en Empresas Pertenecientes al sector de Grifería en Colombia”. Cuyo

objetivo general fue: Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. Cuya metodología de investigación fue: cualitativo, fenomenológico, naturalista, humanista o etnográfico. Llegó a las siguientes conclusiones: No existe control de inventario en Kardex y Master Kardex, no tiene visibilidad de los objetivos y metas, no se realizan inventarios selectivos periódicamente, no cuenta con un Manual de Control Interno ya que trata de evitar desviaciones de la entidad, falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.

Leal y Valderrama (2017), en la tesis “Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las MIPYMES en Colombia en los últimos años”, Bogotá, Colombia, se plantearon el objetivo de analizar el impacto de la implementación, ejecución o ausencia de sistemas de control interno en el funcionamiento de las Mipymes durante los últimos años, concluyeron que es una necesidad en las Mipymes adopten sistemas de control interno adaptados al tamaño de la empresas colombianas, debiendo poner énfasis en trabajar los temas relacionados con la ética, la estructura organizativa y el compromiso de mejorar la competencia profesional en la gestión.

Martínez (2016) en su tesis titulada “Análisis del control interno y su aplicación en la Dirección de Proyectos, de la alcaldía Municipal de Matagalpa – Almat, Primer semestre 2015)” cuyo objetivo general fue Analizar el Control Interno de la Dirección de Proyectos, en la Alcaldía Municipal de Matagalpa (ALMAT), primer semestre 2015, tuvo como metodología de investigación es descriptiva de corte transversal, tuvo como resultados que la organización exige que se cumpla con la ética en el funcionario

público a cualquier nivel jerárquico, además en la revisión documental se cuenta con planes de desarrollo para los recursos humanos, manuales de Organización, programas de entrenamiento y capacitación permanente, adecuado métodos de supervisión que en su mayoría son sorprendidos, posee un área de auditoría interna, quienes son los que dan seguimiento continuo a la evaluación de control interno, así mismo en la entrevista al director de proyectos se afirmó sobre la existencia del área. Concluye se debe diseñar un sistema de información computarizado que permita la alimentación de todas las áreas que se relacionan con la Dirección de proyectos para agilizar el tiempo, siendo menos burocráticos, en la medida de las posibilidades y tomando como punto de partida la segregación de funciones, se sugiere contratar más personal que permita la delimitación de tareas, y el seguimiento más continuo de las operaciones.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos de la Región Ancash, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Ninahuan, L. & Oswaldo S. 2018) en su tesis titulada “Cumplimiento de las Medidas Correctivas de las Normas de Control Interno en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Pasco, Periodo 2016 – 2017” realizado en Pasco, cuyo objetivo general es: Analizar en qué medida el cumplimiento de las medidas correctivas de las normas de control interno influye en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Pasco, periodo 2016 – 2017, tiene como metodología de investigación: el método descriptivo y explicativo. Con los objetivos específicos: 1.

Conocer de qué manera la revisión del marco normativo sobre verificación y seguimiento de la implementación de recomendaciones influye en el cumplimiento de las leyes y normas aplicables en la Unidad de Gestión Educativa Pasco, periodo 2016 – 2017; 2. Analizar en qué medida la revisión de normas relativas a las responsabilidades administrativas, civil y penal influye en la eficiencia y efectividad de la operatividad en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Pasco, periodo 2016 – 2017; y 3. Determinar de qué manera los informes gerenciales sobre seguimiento de medidas correctivas influye en la fiabilidad de la información financiera de la Unidad de Gestión Educativa Pasco, período 2016 – 2017. Llegando a los resultados; Los informes gerenciales sobre seguimiento de medidas correctivas influye en la fiabilidad de la información financiera de la Unidad de Gestión Educativa Pasco, la guía y esquema del proceso e informes de auditorías deberán ser adecuados a la normatividad vigente en materia de aplicación de exámenes especializados para determinar la forma como se gobierna la institución y si fuera el caso identificar presuntos delitos fraudulentos y de corrupción, teniendo como fuente de información los dispositivos legales, normas, procedimientos que emanan de los entes rectores del Sistema de Control a nivel Nacional e Internacional.

Rojas García, J. (2014), en su tesis denominada “La Auditoría de control de la calidad y los niveles de Auto – Evaluación y Acreditación Universitaria” realizada en Lima, tiene Como objetivo general: Determinar de qué manera la auditoría de calidad influye en los niveles de evaluación y acreditación universitaria; cuya metodología de investigación fue: inducción, deducción, entre otros. Nos menciona que Las universidades que se enfrentan a un proceso de acreditación y evaluación, y que han desarrollado procedimientos continuos de auditoria para mejorar y estandarizar los

procesos académicos y administrativos va a poder superar cada una de las fases en el proceso de acreditación. La auditoría de la calidad influye significativamente en los niveles de Auto- evaluación y acreditación universitaria, ya que mejora significativamente los procesos académicos y administrativos en las universidades, así Como también permite estandarizar la infraestructura adecuada para dicho fin.

Vilca (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno en la Gestión de Almacén de la empresa comercial “Cervecerías Peruanas Backus s.a. a.- cañete 2016” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en la gestión de almacén de la Empresa comercial “Cervecerías Peruana Backus” S.A.A. en la provincia de Cañete, 2016. Cuya metodología fue: El alcance del estudio fue descriptivo, con un enfoque cualitativo, no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: se demuestra que se tiene implementado el sistema de Control Interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución obedezcan a un modelo de gestión basado en políticas corporativas.

Guerra (2015) en su proyecto de investigación denominado “El control interno y su incidencia en la Gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura”. Cuyo objetivo general fue: Analizar se las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Cuya metodología de investigación fue: de tipo básica y el nivel de investigación es analítico; el diseño de investigación fue no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: 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.

Guevara (2018). En su trabajo de investigación denominado “El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa de las empresas constructoras del Perú: caso empresa “Korey Ingenieros” - Sechura - Piura, 2015” Cuyo objetivo general fue: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas constructoras del Perú y de la empresa “Korey Ingenieros” de Sechura - Piura, 2015. Cuya metodología fue: La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo, no experimental-descriptivo- bibliográfico – documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: no tiene implementado formalmente su sistema de control interno.

Samaniego (2013) en su tesis de maestría titulada: Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. La metodología, el diseño metodológico, donde destaca el tipo y nivel de investigación, como también el método y el diseño; complementado con la población y muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información, hasta los aspectos relacionados con la parte ética. Siendo su objetivo general: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la

Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Conclusiones: Es conveniente que las micro empresas del distrito de Chaclacayo implanten un sistema de control interno por más pequeña que sean, y comprender el rol importante que juega. Asimismo, deben capacitar al personal para que no vulneren las normas de Control Interno; así como, es necesario y fundamental mantener un Ambiente de Control adecuado, donde todo sea transparente, sin ambigüedades para evitar confusiones. En lo posible se deberá mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones; tomando en cuenta que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo de la micro empresa y del cumplimiento de metas y objetivos; igualmente, debe promoverse la difusión oportuna de la marcha de la gestión empresarial a nivel de todos los trabajadores y directivos de las micro empresas.

Aquino (2017) en su trabajo de investigación denominado “La influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C.”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir el sistema de gestión de calidad y su influencia en el control interno de la Sociedad de Auditoria VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. LIMA, 2017. Cuya metodología fue: descriptivo y con enfoque cualitativo, el método de investigación aplicado fue la revisión bibliográfica y documental. Llegó a las siguientes conclusiones: no cuenta con un sistema de control interno, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no identifica riesgos internos y externos, no muestra interés en solucionar situaciones de riesgos, no difunde lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no existe comunicación entre empleador y empleados, no existe comunicación entre sus

trabajadores, no realiza evaluaciones para proponer planes de mejora, no implementa recomendaciones.

Benavente (2019) en sus tesis de maestría titulada: Implementación del Sistema de Control Interno en las Empresas de Transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017. La metodología utilizada fue método deductivo, descriptivo, analítico. Con una investigación aplicada, documental de campo. Se dio el siguiente objetivo general: Análisis del sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 - 2017. Conclusiones: Es necesario que los empresarios transportistas en la región Puno cuenten con un eficiente sistema de control interno el mismo que deberá instaurar procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos, atribuyéndole la importancia que tiene para el logro de los objetivos. Para ello se debe implementar adecuadamente el ambiente de control que es la base sobre la que se sustenta todo el sistema de control interno, siendo necesario que se formalice en documentos como el plan estratégico que debe incluir estrategias relacionadas al control interno, manuales de procedimientos, códigos de éticas entre otros, los mismos que deberían ser difundidos a todo el personal. Se encomienda que las empresas de transporte desarrollen correctamente una evaluación de riesgo potenciales para poder determinar capacitaciones de acción que permitan prevenir problemas en la prestación de servicios, se sugiere establecer un comité de control interno con personal idóneo que permita canalizar los esfuerzos y las propuestas de manera eficiente de tal forma se puedan tomar acciones correctivas necesarias.

2.1.3 Regionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador de la región Ancash menos de la provincia del Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Cano (2017) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L.”, realizado en la ciudad de Casma; cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú Caso: Empresa Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L. Casma, 2016. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, llegó a las siguiente conclusión: El sistema de control interno, a través de la aplicación efectiva de sus componentes, va a permitir conocer más a fondo la situación global de la empresa, obteniendo información relevante y confiable, que le servirá como base a la gerencia para tomar decisiones oportunas y seguras, frente a situaciones de alto riesgo, permitiéndoles proteger los activos y maximizando la eficacia en la operaciones.

León, A. (2017). Tesis: Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Agro Inversiones Chavín S.A.C. de Casma 2016. Presentada en la universidad católica los ángeles Chimbote; para optar el título de contador público. En este trabajo se ha identificado la problemática: ¿CUALES SON LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: ¿CASO AGRO INVERSIONES CHAVIN S.A.C. DE CASMA 2016? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y Describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso Agroinversiones Chavín S.A.C. de Casma 2016. La investigación fue descriptiva, bibliográfica y de caso; para llevarla a cabo se aplicó las técnicas de la revisión bibliográfica y la entrevista, utilizando como

instrumentos un cuestionario de preguntas, aplicado al propietario de la empresa del caso. Obteniéndose los siguientes resultados: En la revisión de la literatura y su análisis pertinente, se concluyó la mayoría de los autores coinciden que en el área de almacén existe un adecuado control interno, lo cual es una herramienta que permite mejorar la gestión en las empresas en el Perú. Así mismo, Realizado el cuestionario se ha podido evidenciar que la Empresa Agroinversiones Chavín S.A.C. cuenta con un sistema control interno en el are de almacén. Así mismo, los componentes evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo están operando positivamente dentro del área de inventario, además los resultados encontrados son favorables y están sustentados con los registros físicos que se realizan para llevar un mejor control de los inventarios, evitar fraudes y omisiones que puedan perjudicar a la empresa. Por lo antes mencionado afirmo que el control interno interviene positivamente en la gestión de los inventarios, optando por un control efectivo, fortaleciendo la fase de planificación en el hecho de tener en cuenta la cantidad de productos con el que se posee actualmente y con el que posiblemente se tendrá en un futuro, así mismo permite conocer los inventarios con mayor rotación que es una forma de controlar.

Rojas, K. (2016). Tesis: Caracterización del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Plataforma de la Construcción E.I.R.L.”, de Casma, 2016. Presentada en la universidad católica los ángeles Chimbote; para optar el título de contador público. En este trabajo se ha identificado la problemática ¿Cuáles son las características del Control Interno en la Gestión de Inventarios de las Micro y Pequeña Empresas en el Sector Comercio del Perú y de la Empresa “Plataforma De La Construcción E.I.R.L.” Casma 2016? Cuyo objetivo general es Describir las características del Control Interno en la Gestión de Inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la Empresa “Plataforma De La Construcción E.I.R.L.”, Casma, 2016. 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 aplicado al gerente y vendedores de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista. Se encontró los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno de inventarios en las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno en base a gestión de inventarios. Respecto al objetivo 2: Se evidenció, que la empresa Plataforma De La Construcción” E.I.R.L. Carece de un adecuado control interno de inventario, por lo tanto, influye negativamente con nuestra empresa en estudio, debido a la falta de su implementación de forma correcta, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión tomándose como referencia al Informe COSO. Respecto al objetivo específico 3: Los resultados obtenidos de este objetivo nos indica que los componentes del control interno de inventario no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables, por lo tanto, requiere realice inventarios periódicos que favorezca al buen desarrollo de las funciones establecidas. Conclusión General: Se concluye que las empresas ferreteras del Perú y la Empresa en estudio (Plataforma de la Construcción E.I.R.L.) manejan un sistema de control interno basados en las políticas que considera el dueño de la empresa, sin basarse al Informe Coso, lo cual esto adhiere que las empresas no tengan un manejo óptimo de sus inventarios lo que genera pérdidas y por ende baja productividad económica de la empresa.

Castillo, A. (2016). Tesis: Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Comercial Rosita EIRL”- Huarney, 2016. Presentada en la universidad católica los ángeles Chimbote; para optar el título de contador público. En este trabajo se ha identificado la problemática ¿Cuáles son las características del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Comercial Rosita E.I.R.L” de Huarney, 2016? Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Comercial Rosita E.I.R.L” de Huarney, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo-bibliográfico - documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa a través de la técnica de la entrevista; obteniéndose

los siguientes resultados. Respecto a la revisión bibliográfica (Objetivo específico 1): La mayoría de investigadores afirman que al implementar un sistema de control de inventarios la empresa debe elaborar un manual de procedimientos que describa de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa; además, al tener un sistema de control interno, se designa a una persona responsable en el área, y por consiguiente, se capacita al personal con respecto al manejo y control de sus existencias. Respecto a la empresa del caso en estudio (Objetivo específico 2), se ha evidenciado que la empresa: “Comercial Rosita EIRL” carece de la implementación de un sistema de control de inventarios, lo cual se refleja en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. Finalmente, se concluye que lo que establecen los antecedentes pertinentes revisados, no coinciden con lo que establece el gerente de la empresa del caso de estudio.

Arteaga, J. (2017). Tesis: Caracterización del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Romero S.A.C. de Casma, 2017. Presentada en la universidad católica los ángeles Chimbote; para optar el título de contador público. En este trabajo se ha identificado la problemática ¿Cuáles son las características del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: ¿caso comercial Romero S.A.C. de Casma, 2017? Para dar respuesta al problema planteado se establece el siguiente Objetivo General: Describir las características del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso Comercial Romero S.A.C. de Casma, 2017. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario aplicado a los funcionarios de la empresa en estudio, encontrando los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos y en el área de almacenes. En comercial Romero S.A.C se encontró que el control interno de esta

empresa es relativamente bueno, pero con algunas deficiencias, en lo que respecta a los planes de capacitación a su personal. Finalmente, la principal conclusión del trabajo que tanto en las empresas del Perú como de comercial Romero S.A.C. de Casma el control interno se caracteriza directamente en la gestión de los inventarios porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de compras y ventas de existencias para no correr los riesgos de perder. Para efectos de caracterización el control interno de las empresas privadas del sector comercio se ha tomado como referencia los elementos del informe COSO.

Manrique, N. (2015) en su tesis titulada “El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Recursos Humano en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014” realizado en Huaraz, con el objetivo general: Determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014, cuya metodología investigativa fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo – simple; cuyos objetivos específicos son: 1. Describir el actual sistema de control interno en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; 2. Identificar los problemas en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; y 3. Determinar la importancia Del informe COSO para fortalecer los procesos de gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. Llegando a los siguientes resultados: En el aspecto de la gestión de recursos humanos no se estarían aplicando los enfoques teóricos y estratégicos de la gestión de recursos humanos por lo que no se estarían logrando los objetivos de crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización; tampoco no se estarían estableciendo, conservando y asesorando condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales; por lo que no se alcanzarían la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles. Estos hechos serían los efectos del deficiente sistema de control interno donde no se estarían cumpliendo con los objetivos del control interno, faltando el logro de la eficiencia y eficacia de la de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. El hotel “Pastoruri” no estaría cumpliendo con las clases de control interno previo, simultáneo

y posterior dando como resultado una deficiencia que se viene suscitando en el control interno de la gestión de recursos humanos, tanto en el aspecto organizacional como funcional.

Rojas (2019) en su tesis de maestría titulada: Implementación del Control Interno y su Relación con la Rentabilidad en la Empresa Inversiones Aurora S.R.L. - Huaraz, 2018. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Fue de Enfoque cuantitativo, porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizaron la estadística y la matemática. Siendo su objetivo general: Determinar la implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la Empresa Inversiones Aurora S.R.L. - Huaraz, 2018. Conclusiones: La Empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz, debe implementar el sistema de control interno para lograr sus metas y objetivos de rentabilidad y contribuir a su crecimiento económico y financiero; así como la participación activa de los trabajadores en el sistema de inversiones, para lograr mayores utilidades y rentabilidad para la empresa. 1. La empresa al implementar el control interno debe elaborar su plan estratégico y operativo en cumplimiento con el análisis económico, relacionado a los montos de dinero y bienes proyectados para el año fiscal y a mediano plazo. 2. El análisis financiero en la empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz debe comprender en su programación el financiamiento de sus actividades con el apoyo de las entidades bancarias, con el objetivo de elevar y mejorar su rentabilidad a través del tiempo, con una visión sostenible.

Ángeles (2017) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil Sáenz E.I.R.L. – Casma 2017. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú Caso empresa SAENZ E.I.R.L. Casma 2017. La investigación fue descriptiva bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes) la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia,

eficacia y economía en las operaciones mitigando riesgos permitiendo el logro de objetivos sin embargo no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno por lo tanto, el control interno está influyendo positivamente en la gestión de la empresa lo cual es favorable para el desarrollo de actividades y metas propuestas. Finalmente se concluye que la empresa del caso estudiado, cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva obteniendo buenos resultados para no correr con riesgos que le conllevarían a fraudes o mala información o manejo dentro de sus empleados.

2.1.4 Locales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Beltrán (2018) en su tesis titulada: Caracterización del Control interno de las empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2016. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C. de Nuevo -Chimbote, 2016. Conclusiones: El caso en estudio ha reflejado que la Empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote, de acuerdo a los componentes del control interno se caracteriza: En el componente de ambiente de control, el control interno en la empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote, se caracteriza por una estructura organizacional definida, misión, visión, metas y objetivos de la entidad, asimismo se cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos

y salidas de los productos y se efectúan las correcciones necesarias periódicamente. Sin embargo, la empresa en estudio, no tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos y políticas establecidas y difundidas, asimismo no tiene un código de ética, no se evalúa ni se cuenta con personal debidamente capacitado y no existe un clima laboral adecuado. En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote, se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto no están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos. Con respecto al componente de actividades de control en la empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote, se caracterizan por se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas de acuerdo a lo establecido en la norma vigente; sin embargo la dirección no ha determinado que actividades requieren aprobación sobre la base de los riesgos ya que no se encuentran identificados, no cuentan con personas o equipos de trabajos responsable; por lo que la entidad no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades. En el componente de información y comunicación, se caracteriza por el uso de sistemas informáticos, lo que permite al personal contar con la información necesaria para el cumplimiento de sus actividades, sin embargo, no se cuenta con la información oportuna y actualizada para una buena toma de decisiones. Y en lo que respecta a supervisión y monitoreo se concluye que sí, se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. Sin embargo, no se comunica oportunamente a los responsables de los problemas detectados.

Lozano (2019) en su tesis de Maestría titulada: Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Empresa Cepein E.I.R.L. – Chimbote, 2015. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa CEPEIN E.I.R.L. de Chimbote, 2015. Conclusiones: Las características del control interno de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote en el año 2015, son la siguientes: No tiene

implementado formalmente su sistema de control interno; sin embargo, de manera empírica realiza en cierta medida el control interno, pero con muchas debilidades; las que se reflejan de la siguiente manera: Al gerente de la citada empresa se le aplicó mediante la técnica de la entrevista a profundidad un cuestionario de 22 preguntas cerradas sobre los componentes del control interno establecido por el Informe COSO; siendo los resultados los siguientes: 14 preguntas (63.64.%) de las respuestas fueron No y 8 (36.36%) fueron Sí. Desagregando estos resultados, se evidencia lo siguiente: El componente evaluación de riesgos, el 100% (3) de las respuestas fueron No; respecto al componente actividades de control, el 75% (3) fueron No y sólo el 25% (1) fue Sí; finalmente, en el componente ambiente de control el 60% (6) de las respuestas fueron No y el 40% (4) fueron Sí. Estos resultados evidencian que el sistema de control empírico implementado por la empresa del caso de estudio tiene más debilidades que fortalezas; por lo tanto, se tiene que hacer una propuesta de mejora.

Ávalos, J. (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. Cuya metodología fue: La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo. Llegó a las siguientes conclusiones: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno ya que no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida. Si se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manual, reglamentos y otros documentos normativos. No se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico y tampoco ha determinado o cuantificado la probabilidad de que estos ocurran. No ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Evalúa el desempeño de su personal. La empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma.

Baltodano, N. (2018). Tesis: caracterización del control interno en el área de almacén de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú: caso distribuidora ferretera MJM SAC de Chimbote, 2015. Presentada en la universidad católica los

ángeles Chimbote; para optar el título de contador público. En este trabajo se ha identificado la problemática: ¿Cuáles son las características del control interno en el área de almacén de las pequeñas y medianas empresas del Perú y la Distribuidora Ferretera MJM SAC de Chimbote, 2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno en el área de almacén de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y “Distribuidora Ferretera MJM SAC” de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica documental, porque la recolección de la información se apoyó en documentos estudiados, investigaciones producidas y anotaciones bibliográficas. Obteniéndose los siguientes resultados: Se debe de aplicar una propuesta de mejora, referente al área de almacén, que la empresa considera tener un software que le permita tener controlada su mercadería, así mismo, tiene que delegarles funciones a los trabajadores sobre todo buscar una persona que sea encargado del área de almacén y realicen un buen trabajo. Finalmente, las conclusiones son: que el control interno es importante para el crecimiento de las PYMES, permitiendo que dentro de las empresas se obtenga eficiencia y eficacia en las operaciones y puedan enfrentar los riesgos. La empresa DISTRIBUIDORA FERRETERA MJM SAC ha demostrado que no cuenta con un control interno, el cual es esencial, porque mediante las preguntas aplicadas se ha podido verificar que carecen de un manual de actividades y responsabilidades sobre seguridad en el área de almacén, no hay una persona que se responsabilice del área, tampoco cuentan con una medida de seguridad contra robos, incendios, etc. Por todo lo expresado la empresa debe considerar implementar un sistema de control interno, que le permitirá lograr sus objetivos, obteniendo mejores resultados de operaciones, rentabilidad y solvencia.

Huanca, M. (2017). Tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Agrícola E Inversiones L&F S.A.C” - Chimbote, 2017. Presentada en la universidad católica los ángeles Chimbote; para optar el título de contador público. En este trabajo se ha identificado la problemática ¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Agrícola e Inversiones L&F S.A.C” de Chimbote, 2017? Para dar respuesta al problema planteado, se establece el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Agrícola e Inversiones L&F S.A.C” de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información, se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3), y los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas pertinentes cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación ; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1 (revisión bibliográfica), la mayoría de los autores revisados concuerdan en que, el control interno es un mecanismo que ayuda a la mejora de la gestión, puesto que permite que se elaboren e implementen reglamentos y disposiciones, los cuales contienen las políticas que ayudan a tener una seguridad razonable, obtener información segura, relevante y confiable, que asegure a la gerencia a tomar decisiones oportunas, permitiendo proteger los activos de la empresa; y de esta manera, prevenir y detectar errores y fraudes. Respecto al objetivo específico 2 (entrevista a profundidad), se determinó que la empresa del caso estudiada no cuenta con un sistema de control interno formal; sin embargo, sí toma en cuenta algunos componentes del control interno de manera empírica para cumplir con sus objetivos. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio, tienen resultados que coinciden con la teoría; así también, existen componentes del control interno en los que la empresa no ha fortalecido su compromiso, impidiendo el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Pérez (2017) en su tesis denominada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Favi S.A”, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Corporación Favi S.A de Chimbote - 2015, cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, llegando a la siguiente conclusión: La empresa no cuenta con un reglamento de organización y funciones, que permita describir de manera detallada la organización y funciones de todas las unidades orgánicas de la empresa, por lo que se recomienda contratar con un

transporte blindado, que permita trasladar el dinero por ventanillas hasta ser depositado a una entidad bancaria, supervisar diariamente el arqueo de caja, con la finalidad de comprobar si se ha registrado en el cuadre de caja, todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja es lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, contar con un documento interno que permita recoger todas las opiniones positivas y negativas de los trabajadores en la empresa y el apoyo de la administración en la supervisión al momento de recepcionar las mercaderías en el almacén.

Ramírez (2017) en su tesis titulada: “Caracterización de control interno en las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Santa S.A.C.” realizado en la ciudad Chimbote; cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería Santa S.A.C. de Chimbote, 2015. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, llegando a la siguiente conclusión: El control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de la gestión; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información confiable, fidedigna y oportuna para la toma de decisiones. Además; permite optimizar el uso de los recursos económicos y financieros la empresa, y permite el cumplimiento de sus objetivos, mejorando la rentabilidad de la empresa. El control de interno de cualquier empresa, independientemente de su naturaleza, deberá definir cada uno de los procedimientos que llevará a cabo para el logro de sus objetivos.

Marín (2016) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L” realizado en la ciudad de Chimbote; Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín EIRL de Chimbote, 2015. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, llegando a la siguiente conclusión: La empresa si aplica el control interno

tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de las empresas, lo cual permitiría cumplir con los objetivos empresariales, debido al uso eficiente y eficaz de los recursos productivos de las mismas.

2.2. REFERENCIAL CONCEPTUAL

2.2.1 Definiciones de control interno

Chacón (2001) define el control interno como la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de operaciones reflejadas en los estados financieros. Una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Se puede afirmar que, un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones e sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo, a una crisis operativa.

También, se establece que el control interno incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos institucionales.

Bacalao (2009) define al control interno como un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y

confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes.

En esta investigación definimos al control interno como el conjunto de acciones destinadas al cumplimiento de objetivos y metas; asimismo, el control interno es considerado como una herramienta de gestión que ayuda a las entidades al manejo adecuado y eficiente de los recursos; de igual forma, es importante resaltar lo que la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

2.2.2 Definiciones de administración

Alonso (1982) dice que, administración viene del latín administrare (de ad, a y ministrare, servir), con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes. Asimismo, la palabra administrar viene de suministro y éste, a su vez, de menester, que procede del latín ministerium, que significa servicio, empleo u oficio. A su vez, éste procede de minister, cuyo significado es servidor oficial.

En el Diccionario de la Real Academia Española (2015) se define administración en varios sentidos, como el político, religioso, médico y organizativo. Respecto a este último, allí administración es “dirigir una institución; ordenar, disponer, organizar en especial la hacienda o los bienes; y, desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad”.

Para **Stoner (2007)** la administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos. Asimismo, la administración es vista como el proceso de influir en los seres humanos para que contribuyan a los propósitos organizacionales. Consiste en liderazgo,

comunicación y motivación. Para **Chiavenato (1999)** la administración es la conducción racional de las actividades de una organización, sea lucrativa o no lucrativa. La misma trata del planteamiento de la organización, (estructuración) de la dirección y del control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo que ocurren dentro de una organización.

2.2.3. Definición de empresa

Para **Caude (s.f.)**, la empresa es el conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o beneficios. Grupo social en el que, a través de la administración del capital y del trabajo, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las comunidades; y clasifica a la empresa de la manera siguiente:

- Por su tamaño: micro, pequeña, mediana y grande empresa.
- Por el sector: agropecuario, servicios e industrial.
- Por su origen: empresas nacionales, extranjeras y mixtas.
- Por el origen del capital: privada, pública y mixta.

2.2.4. Definición de empresa privada

De manera específica, una empresa privada es una organización económica que selecciona, utiliza y combina factores productivos básicos (RR.NN., Trabajo y Capital) con el propósito de producir bienes y servicios, que luego brinda a los consumidores, a efecto de obtener un determinado beneficio y/o rentabilidad.

Cada empresa es una institución que contrata factores de producción y los organiza para producir bienes y servicios. Ahora bien, para poder pronosticar el comportamiento de las empresas, necesitamos conocer cuáles son los objetivos de sus gestores, así como, cuáles son las restricciones a las que se enfrenta cotidianamente.

2.3. REFERENCIAL TEÓRICO

2.3.1. Teorías del control interno:

Según **González (2014)**, en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se observó la contabilidad de partida simple. En la edad media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el franciscano Fray Lucas Paccioli, más conocido como Lucas de Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Para **Gómez (2001)** el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos siguientes:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adaptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.3.2. Importancia del control interno:

Gonzales (2014) establece que, la implantación de un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes. El tamaño de la empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual toma las decisiones, participa

en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta.

El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

2.3.3. Objetivos del control interno:

Según Gómez (2001), el control interno presenta los siguientes objetivos:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales y técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

2.3.4. Elementos del control interno:

De acuerdo a Estupiñán (2006), el control interno se rige bajo los siguientes elementos:

- **Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.

- **Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros,
- **Personal:** El personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.3.5. Tipos de control interno:

Según la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República.

Control previo. - Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

Control concurrente. - Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos, así como control de asistencia, pago de cheques y movimiento de activos físicos.

Control posterior. - Es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según su plan anual de control, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas y objetivos trazados; así como de los resultados obtenidos.

2.3.7. El informe COSO:

Según **Santa Cruz (2014)** la historia del modelo COSO está enmarcada a dos aspectos fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. Como forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, es publicado en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (**Normas generales de control interno, 2007**). El grupo de trabajo constituido por representantes de la American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FAI), Institute of Internal Auditors (IIA) e Institute of Management Accountants (IMA), y sus siglas COSO que corresponde al Committee of Sponsoring Organizations de la Tread-way Commission Cooper & Lybrand (1997). Asimismo, Mantilla (2005) menciona el mismo consenso de cinco asociaciones profesionales de líderes, las cuales lo han convertido al informe COSO, en el estándar internacional de control interno.

El modelo “COSO” puede ser definido como: técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos (**Cooper & Lybrand, 1997**).

2.3.8. Componentes del control interno:

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja la entidad, y están integradas a los procesos administrativos los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación; finalmente supervisión y seguimiento.

Según **Mantilla (2005)**, el informe COSO define los componentes del control de la siguiente manera:

Ambiente de control

Según el Informe COSO, el componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control. El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Este componente comprende:

- Filosofía de la dirección, integridad y los valores éticos.
- Administración estratégica.
- Estructura organizacional.
- Administración de recursos humanos.
- Competencia profesional.
- Asignación de autoridad y responsabilidades.
- Órgano de control institucional.

La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Evaluación de riesgos

Según el informe COSO, el componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad. La administración de riesgos es un proceso que debe ser ejecutado en todas las entidades. El titular o funcionario designado debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área o unidad orgánica de la entidad. Asimismo, el titular o funcionario designado y el área o unidad orgánica deben definir la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos.

Adicionalmente, ello no exime a que las demás áreas o unidades orgánicas, de acuerdo con la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos definidos, deban identificar los eventos potenciales que pudieran afectar la adecuada ejecución de sus procesos, así como el logro de sus objetivos y los de la entidad, con el propósito de mantenerlos dentro del margen de tolerancia que permita proporcionar seguridad razonable sobre su cumplimiento. A través de la identificación y la valoración de los riesgos se puede evaluar la vulnerabilidad del Sistema, identificando el grado en que el control vigente maneja los riesgos. Para lograr esto, se debe adquirir un conocimiento de la entidad, de manera que se logre identificar los procesos y puntos críticos, así como los eventos que puedan afectar las actividades de la entidad. Dado que las condiciones gubernamentales, económicas, tecnológicas, regulatorias y operacionales están en constante cambio, la administración de los riesgos debe ser un proceso continuo.

Establecer los objetivos institucionales es una condición previa para la evaluación de riesgos. Los objetivos deben estar definidos antes que el titular o funcionario designado comience a identificar los riesgos que puedan afectar el logro de las metas y antes de ejecutar las acciones para administrarlos. Estos se fijan en el nivel estratégico, táctico y operativo de la entidad, que se asocian a decisiones de largo, mediano y corto plazo respectivamente. Se debe poner en marcha un proceso de

evaluación de riesgos donde previamente se encuentren definidos de forma adecuada las metas de la entidad, así como los métodos, técnicas y herramientas que se usarán para el proceso de administración de riesgos y el tipo de informes, documentos y comunicaciones que se deben generar e intercambiar. También deben establecerse los roles, responsabilidades y el ambiente laboral para una efectiva administración de riesgos. Esto significa que se debe contar con personal competente para identificar y valorar los riesgos potenciales.

El control interno solo puede dar una seguridad razonable de que los objetivos de una entidad sean cumplidos. La evaluación de riesgo es un componente del control interno y juega un rol esencial en la selección de las actividades apropiadas de control que se den llevar a cabo. La administración de riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad, más que ser vista o practicada como una actividad separada. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la administración de riesgos. Este componente comprende:

- Planeamiento de la gestión de riesgos
- Identificación de los riesgos
- Valoración de los riesgos
- Respuesta al riesgo.

Según **Mantilla (2005)**, el informe COSO dice que: “Los objetivos estratégicos se refieren a las prioridades y responsabilidades más importantes de la entidad, es decir, abarca tanto a las fortalezas y debilidades, como las ventajas y desventajas de la organización en forma general o global.” (pág.39).

Actividades de control

Según el informe COSO, el componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o

funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento sistémico de las tareas requeridas para cumplir con las actividades y procesos de la entidad. Los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Las actividades de control tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. Con este propósito, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad. Incluyen un rango de actividades de control de detección y prevención tan diversas como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, revisión de procesos y supervisión.

Para ser eficaces, las actividades de control deben ser adecuadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan y contar con un análisis de costo-beneficio. Asimismo, deben ser razonables, entendibles y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. Este componente comprende: Procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones, evaluación costo-beneficio, controles sobre el acceso a los recursos o archivos, verificaciones y conciliaciones, evaluación de desempeño, rendición de cuentas, revisión de procesos, actividades y tareas, controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Se deben formular políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia. Se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Dentro del contexto de las actividades de control, en síntesis, Estupiñán (2006) indica los siguientes tipos de control:

Correctivos: Diseñados para corregir efectos de un hecho indeseable. Corrigen las causas del riesgo que se detecta sus características son: es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma; corrigen la evasión o falta de los preventivos; ayuda a la investigación y corrección de causas; son muy costosos; implican correcciones y re procesos.

Detectivos: Diseñados para detectar hechos indeseables. Detectan la manifestación y ocurrencia de un hecho. Sus características son: detienen el proceso o aíslan las causas de riesgo, no evitan las causas; miden la efectividad de los controles preventivos; son más costosos; están propensos a ser corregidos.

Preventivos: Diseñados para prevenir resultados indeseables. Sus características son: están incorporados en los procesos de forma imperceptible; evitan que existan las causas; son más baratos y evitan costos de correcciones.

Sistemas de información y comunicación

Según el informe COSO, se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones.

Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades. Este componente comprende: Funciones y características de la información, información y responsabilidad, calidad y suficiencia de la información, sistemas de información, flexibilidad al cambio,

archivo institucional, comunicación interna, comunicación externa, canales de comunicación.

Supervisión y monitoreo

La supervisión y monitoreo es el proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control de la entidad, el cual incluye las siguientes actividades:

Supervisión independiente, auto evaluaciones y supervisión, a través de la ejecución de operaciones. El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control y oportunidades de mejoramiento del control) debe informar a los niveles superiores de la organización.

Según el informe COSO el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación.

Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios.

En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento. Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura

organizacional que propicié el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vea que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad. Este componente comprende:

- Prevención y monitoreo.
- Monitoreo oportuno del control interno.
- Reporte de deficiencias.
- Seguimiento e implantación de medidas correctivas.
- Autoevaluación
- Evaluaciones independientes.

2.3.9. Órgano de control institucional

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control. La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan.

El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad. Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. **(Contraloría General de la República, 2006).**

Control interno

El informe COSO (2013) define al control interno, como el proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado

razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables, relacionadas entre sí. Que el control interno sea un proceso significa que:

Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.

No es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización.

Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

De la misma forma, la organización internacional de las entidades fiscalizadoras y superiores-**INTOSAI (2006)** establece que el control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.

Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y

contemple las circunstancias vigentes en cada momento. Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuando al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica. Ambas definiciones (**COSO E INTOSAI**) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos (**INTOSAI, 2006**).

Objetivos del sistema de control interno

El objetivo del Control Interno es reducir o más bien eliminar las probabilidades de errores e irregularidades de una empresa, el auditor debe estar alerta ya que podrían presentarse de acuerdo con las circunstancias y particularidades del negocio, lo cual lo cual presupone un completo conocimiento de los tipos de errores e irregularidades y sus características, asimismo toda organización tiene una misión y visión, estas determinan sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzar sus metas propuestas, estos objetivos son establecidos por la dirección, gerencia y todo el personal de la entidad para asegurar o proporcionar seguridad razonable, evitar fraudes, desfalcos e irregularidades y otros actos que puedan perjudicar a la organización. (**Gestiopolis, 2013**).

El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, es una herramienta y un medio utilizado para apoyar en la consecución de los objetivos institucionales, definido también como un proceso integrado a las actividades operativas de la entidad y es necesario debido a las condiciones que las grandes organizaciones enfrentan.

Su identificación e incorporación en el funcionamiento de la entidad es importante al formar parte de las actividades sustantivas de las empresas; el marco integrado el control interno está inmerso en los programas de calidad y es esencial para que estos tengan éxito, siendo de gran importancia, ya que para obtener resultados de eficiencia,

eficacia y economía en la gestión empresarial, no se puede ignorar la planeación y aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos (**Hernández, 2009**).

Características del control interno

1. Es efectuado por personas, no es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino con personas en cada nivel de la organización.
2. Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice, la gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.
3. Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.
4. La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.
5. Los directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
6. Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.
7. No importa lo bien diseñado y operado que sea un sistema de control; lo más que puede esperarse es que proporcione seguridad razonable.
8. El efecto acumulado de controles y su naturaleza diversa reducen el riesgo de que no puedan alcanzarse los objetivos (**Santillana, 2003**).

Principios de control interno

La Contraloría General de la República (2006) establece que el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

Igualdad: Consiste en que el Sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.

Moralidad: Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Eficiencia: Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mayor uso de los recursos disponibles.

Celeridad: Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.

Imparcialidad de costo ambiental: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.

Valoración del costo ambiental: Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

2.3.10. Teoría de la gestión empresarial

Para **Ecured (2013)** la gestión como concepto, posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio y que examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma. La gestión se apoya y funciona a través de personas por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

2.3.10.1 Funciones principales de la gestión

Se puede decir que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obligue a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

La primera de esas funciones es la planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos se refiere a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que puedan determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la Organización: donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, hacienda que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

El Control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

El control de gestión

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.

- Identificar-mejorando o corrigiendo-los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa-efecto. La importancia de gestión y desarrollo que tienen los recursos humanos es básica porque esta función debe conocer los aspectos esenciales de la organización y no considere ésta como un mero sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos. Este hecho es el que hace que la labor de los directivos, en este campo, sea un reto permanente. La forma en que cambien, para bien o para mal, se deberá en gran parte a las habilidades “humanas” del gestor. La vinculación entre proyecto económico y cultura de la empresa son tan Fuertes, que en algunas empresas se confunden ambos aspectos.

2.3.11. Teorías de la empresa

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

Para **Layan (2013)**, el pago de los salarios a los trabajadores que les permite la compra de los bienes y servicios que las empresas producen. Además, la participación de las empresas en el grado de desarrollo de los países en los cuales desarrollan su actividad

siendo esta actividad cada vez más internacional, ya que permite la ampliación; y por último se ve a la empresa como una realidad económica y social.

En la actualidad las empresas juegan un doble papel, deciden cual es la mejor forma en la que se debe combinar los factores productivos para obtener el bien o servicio que se producen, buscando siempre aquellas que proporcione un mayor grado de eficiencia. Dirigen los hábitos de consumo de los consumidores ejerciendo influencia sobre ellos mediante la publicidad y las técnicas de mercado.

Según **Cuéllar (2009)**, el control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medias y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento.

Según **Berducido (s.f.)**, esta teoría se mantiene por Reiss, y tiene inequívocas conexiones con el Psicoanálisis y la cibernética. Para el autor, la delincuencia es el resultado de una relativa falta de normas y reglas internalizadas, de un desmoronamiento de controles erigidos con anterioridad y/o de un conflicto entre reglas y técnicas sociales. La desviación social se entiende como la consecuencia funcional de controles personales y sociales débiles fundamentalmente por el fracaso de los grupos primarios. Finalmente, el control interno comprende el plan de organización, los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.

2.3.12. Características de la empresa

Persona jurídica: La empresa es una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.

Unidad económica: La empresa tiene una finalidad lucrativa (su principal objetivo es económico).

Ejerce una acción mercantil: Ya que compra para producir y produce para vender.

Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida: A través de su administración es la única responsable de la buena o mala marcha de la entidad, donde puede haber pérdidas o ganancias, éxitos o fracasos, desarrollo o estancamiento.

Es una entidad social: Su propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa (Rodríguez, 2015).

2.3.13. Clasificación de las empresas

Según Munch (2015) las empresas se clasifican de la siguiente manera:

Según su actividad

Agropecuarias: Son aquellas que producen bienes agrícolas y pecuarios en grandes cantidades. Son las empresas que proporcionan materia prima a otras industrias. Como: pesca, agricultura, caza, etc. (Munch, 2015).

Mineras: Son las que tienen como objetivo principal la explotación de los recursos del suelo. Como: empresas de petróleos, auríferas, de piedras preciosas (Munch, 2015).

Industriales: Son las que se dedican a transformar la materia prima en productos terminados. Se dedican a la producción de bienes, mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación. Como: fábricas de telas, fábricas de muebles, de calzado, de mermeladas y encurtidos (Munch, 2015).

Comerciales: Son empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados, tales como almacenes, librerías, farmacias, lencería, etc (Munch, 2015).

De servicios: Son las que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad. Como: servicios de salud, en educación, transporte, servicios públicos, seguros, etc (Munch, 2015).

Según la propiedad

Privadas: Son las empresas que para su constitución y funcionamiento necesitan aportes de personas particulares. Ejemplo: un centro educativo, un taller de carros, una tienda (Munch, 2015).

Oficiales o públicas: Son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes del estado.

Ejemplo: hospitales, colegios nacionales, etc (**Munch, 2015**).

De economía mixta: Son las empresas que reciben aportes de los particulares y del estado (**Munch, 2015**).

Según su tamaño

Microempresa: Posee menos de 10 trabajadores.

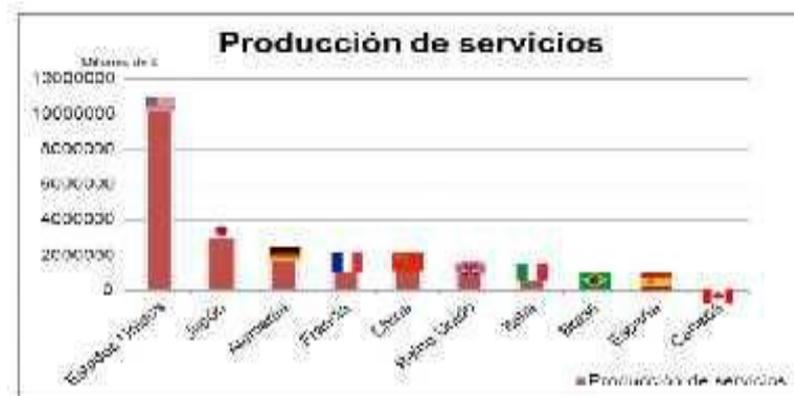
Pequeña empresa: Es la que maneja escaso capital. Su **contabilidad** es sencilla, cuenta con menos de 50 empleados trabajando en la empresa y cubre una parte del mercado local o regional (**Munch, 2015**).

Mediana empresa: En este tipo de empresa puede observarse una mayor especialización de la producción o trabajo, e n consecuencia, el número de empleados es mayor que el anterior, tiene de 50 a 250 empleados laborando, la inversión y los rendimientos obtenidos ya son considerables, su información contable es amplia y su producto solamente llega al ámbito nacional (**Munch, 2015**).

Gran empresa: Es la de mayor organización, posee personal técnico, profesional y especializado para cada actividad, las inversiones y rendimientos son de mayor cuantía. Tiene más de 250 empleados, y su producto abarca el mercado internacional (**Munch, 2015**).

2.3.14. Teorías del sector servicios

En las últimas décadas, este sector se ha diversificado y ha crecido de forma rápida. Cabe aclarar que la expansión de los servicios se ha dado a raíz del proceso de tercerización, tal es el caso de los países con mayores ingresos, en los cuales los servicios han proporcionado la mayor parte del empleo. Así mismo, en los países más desarrollados, el sector terciario conforma en torno al 70% del producto interior bruto; en países de desarrollo medio como Brasil o Tailandia ronda el 50%, el 40% en Irán e Indonesia, y en los países menos desarrollados alcanza porcentajes del PIB muy inferiores (**Serrano, 2011**).



La economía mundial y, especialmente, la de los países desarrollados ha vivido una gran transformación en las últimas décadas. El desarrollo de la sociedad de la información ha llevado a que algunos autores hablen de un nuevo sector económico, el sector cuaternario que incluiría servicios altamente intelectuales ligados a la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica (I+D+I). Este sector económico estaría formado por las tecnologías de la información, las telecomunicaciones, otras industrias de alta tecnología. También se incluiría la educación, la investigación científica, las bibliotecas y otras industrias culturales **(Serrano, 2011)**.

Muchos países han experimentado un proceso de tercerización en su economía, donde la mayor parte de la población, en un inicio, han tenido como ocupación proveniente del sector primario (actividades agropecuarias), luego al secundario (actividades industriales) hasta llegar al terciario (actividades de servicios) – el cual viene produciendo la mayor parte del empleo y riqueza de un territorio **(Serrano, 2011)**.

El sector servicios constituyen los eslabones críticos en reducir la pobreza, en una nueva especialización y división del trabajo, y en generar ambiente propicio para la atracción de las inversiones, como: Reducción de la pobreza, impacto positivo en el empleo, mejores salarios, innovación y servicios, menos afectados por los ciclos económicos, atracción de inversiones, inserción en cadenas de producción y alternativa de diversificación **(WTO, 2014)**.

2.3.15. Tipos de actividades terciarias

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios.

En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- **Servicios públicos:** Prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.
- **Servicios privados:** Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.) (**Cide@d, s/f**).

En segundo lugar, podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- Servicios sociales: administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.
- Servicios de distribución: comercio, transportes, comunicaciones, correo.
- Servicios al consumidor: hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.
- Servicios a las empresas: bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares (**Cide@d, s/f**).

2.3.16. Características del sector servicios:

Intangibilidad: Consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de su adquisición por los compradores (**Valotto, 2011**):

Heterogeneidad (o variabilidad): Consiste en que dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales (Valotto, 2011).

Inseparabilidad: Consiste en que los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos (Valotto, 2011).

Perecedero: Los servicios no se pueden almacenar por la simultaneidad entre producción y consumo (Valotto, 2011).

Ausencia de propiedad: Consiste en que los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo (Valotto, 2011).

2.3.17. Reseña histórica:

“SERVICIOS GENERALES R & J S.A.C.”

RUC: 20445689697.

Inicio de actividad: 01 de junio del 2009.

En el régimen MYPE inició el 01 de diciembre del 2017.

La empresa se denomina “SERVICIOS GENERALES R & J S.A.C., la cual tendría por objeto dedicarse a las actividades de servicios generales, el plazo de duración de la sociedad sería indeterminado.

Ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) figura con fecha de inicio de actividad el 01 de marzo del 2007, con domicilio fiscal en la Urb. El Trapecio Mz. C2 Lote 39 – Chimbote, Provincia del Santa, Departamento Ancash.

Actualmente la empresa se encuentra inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, cumpliendo también sus obligaciones tributarias bajo el Régimen MYPE tributario y cuenta con 7 trabajadores en planilla.

2.4. HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva, la presente investigación no ha formulado hipótesis.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de la investigación:

El diseño para el desarrollo de la investigación es: Descriptivo - bibliográfico-documental y de caso.

3.2 Método de la investigación:

Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso, no aplica.

3.3 Sujetos de la investigación:

Serán los responsables de la gestión en la empresa objeto de estudio SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.

3.4. Escenario de estudio:

El escenario será de ámbito, local, regional, nacional é internacional.

3.5. Procedimiento de recolección de datos:

La información recogida tanto a nivel bibliográfico - documental y de caso, será organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos de la investigación:

- Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizará la bibliografía pertinente y necesaria; fundamentalmente se procurará encontrar los antecedentes pertinentes a la variable y unidad de análisis de nuestro trabajo de investigación.
- Para cumplir con el objetivo específico 2 se elaborará un cuestionario pertinente para recoger la información del caso. El mismo que se aplicará y se comparará con las otras microempresas a fin de obtener las oportunidades.
- Para cumplir con el objetivo específico 3, se elaborará la propuesta de mejora de control interno de la empresa “SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.”, Chimbote, 2019.

- Para cumplir con el objetivo específico 4, estableceremos las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “SERVICIOS GENERALES R & J S.A.C.”, Chimbote, 2019.

3.5.1 Técnicas e instrumentos:

3.5.1.1. Técnicas

En el recojo de información se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista.

3.5.1.2. Instrumentos

En el recojo de información se utilizará los siguientes instrumentos: Ficha bibliográfica y cuestionario.

3.6. Consideraciones éticas y de rigor científico

Dado que la investigación será bibliográfica-documental y de caso, no aplicó.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentación de Resultados:

Objetivo específico N° 1: Identificar el control interno de las microempresas nacionales del sector servicios y su mejora.

AUTOR	RESULTADOS
Ninahuaman & Solano, (2018)	El autor menciona que los informes gerenciales sobre seguimiento de medidas correctivas influye en la fiabilidad de la información financiera de la unidad de gestión educativa pasco, la guía y esquema del proceso de informes de auditoría deberán ser adecuados a la normatividad vigente.

Rojas García, J. (2014)	La auditoría de la calidad influye significativamente en los niveles de Auto- evaluación y acreditación universitaria, ya que mejora significativamente los procesos académicos y administrativos en las universidades, así Como también permite estandarizar la infraestructura adecuada para dicho fin.
Vilca (2017)	Se demuestra que se tiene implementado el sistema de Control Interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución obedezcan a un modelo de gestión basado en políticas corporativas.
Guerra (2015)	Llegó a las siguientes conclusiones: 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.
Guevara R. (2018)	No tiene implementado formalmente su sistema de control interno.
Samaniego (2013)	Se establece que, es conveniente que las micro empresas del distrito de Chaclacayo implanten un sistema de control interno por más pequeña que sean, y comprender el rol importante que juega. Asimismo,

	<p>deben capacitar al personal para que no vulneren las normas de Control Interno; así como, es necesario y fundamental mantener un Ambiente de Control adecuado, donde todo sea transparente, sin ambigüedades para evitar confusiones. En lo posible se deberá mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones; tomando en cuenta que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo de la micro empresa y del cumplimiento de metas y objetivos; igualmente, debe promoverse la difusión oportuna de la marcha de la gestión empresarial a nivel de todos los trabajadores y directivos de las micro empresas.</p>
Aquino (2017)	<p>No cuenta con un sistema de control interno, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no identifica riesgos internos y externos, no muestra interés en solucionar situaciones de riesgos, no difunde lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no existe comunicación entre empleador y empleados, no existe comunicación entre sus trabajadores, no realiza evaluaciones para proponer planes de mejora, no implementa recomendaciones.</p>
Benavente (2017)	<p>Se establece que, es necesario que los empresarios transportistas en la región Puno cuenten con un eficiente sistema de control interno el mismo que deberá instaurar procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos, atribuyéndole la importancia que tiene para el logro de los objetivos. Para ello se debe implementar adecuadamente el ambiente de control que es la base sobre la que se sustenta todo el sistema de control interno, siendo</p>

	<p>necesario que se formalice en documentos como el plan estratégico que debe incluir estrategias relacionadas al control interno, manuales de procedimientos, códigos de éticas entre otros, los mismos que deberían ser difundidos a todo el personal. Se encomienda que las empresas de transporte desarrollen correctamente una evaluación de riesgo potenciales para poder determinar capacitaciones de acción que permitan prevenir problemas en la prestación de servicios, se sugiere establecer un comité de control interno con personal idóneo que permita canalizar los esfuerzos y las propuestas de manera eficiente de tal forma se puedan tomar acciones correctivas necesarias</p>
<p>Cano (2017)</p>	<p>Llegó a la siguiente conclusión: El sistema de control interno, a través de la aplicación efectiva de sus componentes, va a permitir conocer más a fondo la situación global de la empresa, obteniendo información relevante y confiable, que le servirá como base a la gerencia para tomar decisiones oportunas y seguras, frente a situaciones de alto riesgo, permitiéndoles proteger los activos y maximizando la eficacia en la operación.</p>
<p>León A. (2017)</p>	<p>Se ha podido evidenciar que la Empresa Agroinversiones Chavín S.A.C. cuenta con un sistema control interno en el área de almacén. Así mismo, los componentes evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo están operando positivamente dentro del área de inventario, además los resultados encontrados son favorables y están sustentados con los registros físicos que se realizan para llevar un mejor control de los inventarios, evitar fraudes y omisiones que puedan</p>

	<p>perjudicar a la empresa. Por lo antes mencionado afirmo que el control interno interviene positivamente en la gestión de los inventarios, optando por un control efectivo, fortaleciendo la fase de planificación en el hecho de tener en cuenta la cantidad de productos con el que se posee actualmente y con el que posiblemente se tendrá en un futuro, así mismo permite conocer los inventarios con mayor rotación que es una forma de controlar.</p>
<p>Rojas K. (2016)</p>	<p>Se encontró los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno de inventarios en las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno en base a gestión de inventarios. Respecto al objetivo 2: Se evidenció, que la empresa "Plataforma De La Construcción" E.I.R.L. Carece de un adecuado control interno de inventario, por lo tanto, influye negativamente con nuestra empresa en estudio, debido a la falta de su implementación de forma correcta, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión tomándose como referencia al Informe COSO. Respecto al objetivo específico 3: Los resultados obtenidos de este objetivo nos indica que los componentes del control interno de inventario no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables, por lo tanto, requiere realice inventarios periódicos que favorezca al buen desarrollo de las funciones establecidas. Conclusión General: Se concluye que las empresas ferreteras del</p>

	<p>Perú y la Empresa en estudio (Plataforma de la Construcción E.I.R.L.) manejan un sistema de control interno basados en las políticas que considera el dueño de la empresa, sin basarse al Informe Coso, lo cual esto adhiere que las empresas no tengan un manejo óptimo de sus inventarios lo que genera pérdidas y por ende baja productividad económica de la empresa.</p>
<p>Castillo A. (2016)</p>	<p>Obtuvo los siguientes resultados. Respecto a la revisión bibliográfica (Objetivo específico 1): La mayoría de investigadores afirman que al implementar un sistema de control de inventarios la empresa debe elaborar un manual de procedimientos que describa de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa; además, al tener un sistema de control interno, se designa a una persona responsable en el área, y por consiguiente, se capacita al personal con respecto al manejo y control de sus existencias. Respecta a la empresa del caso en estudio (Objetivo específico 2), se ha evidenciado que la empresa: “Comercial Rosita EIRL” carece de la implementación de un sistema de control de inventarios, lo cual se refleja en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. Finalmente, se concluye que lo que establecen los antecedentes pertinentes revisados, no coinciden con lo que establece el gerente de la empresa del caso de estudio.</p>
<p>Arteaga J. (2017)</p>	<p>Encontró los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos</p>

	<p>manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos y en el área de almacenes. En comercial Romero S.A.C se encontró que el control interno de esta empresa es relativamente bueno, pero con algunas deficiencias, en lo que respecta a los planes de capacitación a su personal. Finalmente, la principal conclusión del trabajo que tanto en las empresas del Perú como de comercial Romero S.A.C. de Casma el control interno se caracteriza directamente en la gestión de los inventarios porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de compras y ventas de existencias para no correr los riesgos de perder. Para efectos de caracterización el control interno de las empresas privadas del sector comercio se ha tomado como referencia los elementos del informe COSO.</p>
<p>N. Manrique (2015)</p>	<p>El autor menciona que no se esta cumpliendo con las clases de control interno previo, simultaneo y posterior dando como resultado una deficieny que se viene suscitando en la gestion de recurso humanos, tanto en el aspecto organizacional como funcional.</p>
<p>Rojas (2019)</p>	<p>Se establece que, la Empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz, debe implementar el sistema de control interno para lograr sus metas y objetivos de rentabilidad y contribuir a su crecimiento económico y financiero; así como la participación activa de los trabajadores en el sistema de inversiones, para lograr mayores utilidades y rentabilidad para la empresa. 1. La empresa al implementar el control interno debe elaborar su plan estratégico y operativo en cumplimiento con el análisis económico, relacionado a los montos de dinero y bienes</p>

	<p>proyectados para el año fiscal y a mediano plazo. 2. El análisis financiero en la empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz debe comprender en su programación el financiamiento de sus actividades con el apoyo de las entidades bancarias, con el objetivo de elevar y mejorar su rentabilidad a través del tiempo, con una visión sostenible.</p>
Ángeles (2017)	<p>Encontró los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes) la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones mitigando riesgos permitiendo el logro de objetivos sin embargo no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno por lo tanto, el control interno está influyendo positivamente en la gestión de la empresa lo cual Es favorable para el desarrollo de actividades y metas propuestas. Finalmente se concluye que la empresa del caso estudiado, cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva obteniendo buenos resultados para no correr con riesgos que le conllevarían a fraudes o mala información o manejo dentro de sus empleados.</p>
Beltrán (2018)	<p>Llegó a la siguiente conclusión: La Empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote no tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos y políticas establecidas y difundidas, asimismo no tiene un código de ética, no se evalúa ni se cuenta con personal</p>

	<p>debidamente capacitado y no existe un clima laboral adecuado. En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote, se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto no están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos. Con respecto al componente de actividades de control en la empresa Servicios Importados de repuestos Industriales S.A.C Nuevo Chimbote, se caracterizan por se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas de acuerdo a lo establecido en la norma vigente; sin embargo la dirección no ha determinado que actividades requieren aprobación sobre la base de los riesgos ya que no se encuentran identificados, no cuentan con personas o equipos de trabajos responsable; por lo que la entidad no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades. En el componente de información y comunicación, se caracteriza por el uso de sistemas informáticos, lo que permite al personal contar con la información necesaria para el cumplimiento de sus actividades, sin embargo no se cuenta con la información oportuna y actualizada para una buena toma de decisiones. Y en lo que respecta a supervisión y monitoreo se concluye que sí, se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. Sin embargo no se comunica oportunamente a los responsables de los problemas detectados.</p>
--	---

Lozano (2019)	Se evidencia que el sistema de control empírico implementado por la empresa del caso de estudio, tiene más debilidades que fortalezas; por lo tanto, se tiene que hacer una propuesta de mejora.
Ávalos (2019)	No tiene implementado formalmente su sistema de control interno ya que no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida. Si se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manual, reglamentos y otros documentos normativos. No se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico y tampoco ha determinado o cuantificado la probabilidad de que estos ocurran. No ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Evalúa el desempeño de su personal. La empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma.
Baltodano N. (2018)	Obtuvo los siguientes resultados: Se debe de aplicar una propuesta de mejora, referente al área de almacén, que la empresa considera tener un software que le permita tener controlada su mercadería, así mismo, tiene que delegarles funciones a los trabajadores sobre todo buscar una persona que sea encargado del área de almacén y realicen un buen trabajo. Finalmente, las conclusiones son: que el control interno es importante para el crecimiento de las PYMES, permitiendo que dentro de las empresas se obtenga eficiencia y eficacia en las operaciones y puedan enfrentar los riesgos. La empresa DISTRIBUIDORA FERRETERA MJM SAC ha demostrado que no cuenta con un control interno, el cual es esencial, porque mediante las preguntas aplicadas se ha podido verificar que carecen de un

	<p>manual de actividades y responsabilidades sobre seguridad en el área de almacén, no hay una persona que se responsabilice del área, tampoco cuentan con una medida de seguridad contra robos, incendios, etc. Por todo lo expresado la empresa debe considerar implementar un sistema de control interno, que le permitirá lograr sus objetivos, obteniendo mejores resultados de operaciones, rentabilidad y solvencia.</p>
Huanca M. (2017)	<p>Obtuvo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1 (revisión bibliográfica), la mayoría de los autores revisados concuerdan en que, el control interno es un mecanismo que ayuda a la mejora de la gestión, puesto que permite que se elaboren e implementen reglamentos y disposiciones, los cuales contienen las políticas que ayudan a tener una seguridad razonable, obtener información segura, relevante y confiable, que asegure a la gerencia a tomar decisiones oportunas, permitiendo proteger los activos de la empresa; y de esta manera, prevenir y detectar errores y fraudes. Respecto al objetivo específico 2 (entrevista a profundidad), se determinó que la empresa del caso estudiada no cuenta con un sistema de control interno formal; sin embargo, sí toma en cuenta algunos componentes del control interno de manera empírica para cumplir con sus objetivos. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio, tienen resultados que coinciden con la teoría; así también, existen componentes del control interno en los que la empresa no ha fortalecido su compromiso, impidiendo el cumplimiento de sus objetivos institucionales.</p>
Pérez (2017)	<p>Llegó a la siguiente conclusión: La empresa no cuenta con un reglamento de organización y funciones, que</p>

	<p>permita describir de manera detallada la organización y funciones de todas las unidades orgánicas de la empresa, por lo que se recomienda contratar con un transporte blindado, que permita trasladar el dinero por ventas hasta ser depositado a una entidad bancaria, supervisar diariamente el arqueo de caja, con la finalidad de comprobar si se ha registrado en el cuadro de caja, todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja es lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, contar con un documento interno que permita recoger todas las opiniones positivas y negativas de los trabajadores en la empresa y el apoyo de la administración en la supervisión al momento de recepcionar las mercaderías en el almacén.</p>
<p>Ramírez (2017)</p>	<p>Llegando a la siguiente conclusión: El control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de la gestión; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información confiable, fidedigna y oportuna para la toma de decisiones. Además; permite optimizar el uso de los recursos económicos y financieros la empresa, y permite el cumplimiento de sus objetivos, mejorando la rentabilidad de la empresa. El control de interno de cualquier empresa, independientemente de su naturaleza, deberá definir cada uno de los procedimientos que llevará a cabo para el logro de sus objetivos.</p>

Marín (2016)	Llegó a la conclusión: La empresa si aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de las empresas, lo cual permitiría cumplir con los objetivos empresariales, debido al uso eficiente y eficaz de los recursos productivos de las mismas.
---------------------	--

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

4.1.2. Respecto al Objetivo específico N° 2: Determinar las oportunidades del Control Interno comparativamente de las microempresas nacionales y en la empresa “SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.”, Chimbote.

PREGUNTAS	MYPES PERÚ	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.	SERVICIOS MULTIPLES LOYOLA SAC	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
1. ¿Qué entiende por control interno?	El control interno mejora el proceso de gestión en las empresas mediante una adecuada organización de sus funciones; su implementación influye en las diferentes áreas, proporcionando eficiencia en sus operaciones. Beltrán (2018).	Conocimiento limitado	SI conoce	Servicios Generales R & J SAC tiene un conocimiento limitado, diferenciándose de Servicios Múltiples Loyola SAC que, si conoce, y coincide con las mypes del Perú quien si conoce del control interno y su importancia.	Adquirir conocimiento sobre control interno.
2 . ¿La empresa cuenta con el control interno implementado formalmente?	La empresa si aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de las empresas, lo cual permitiría cumplir con los objetivos empresariales, debido al uso eficiente y eficaz de los recursos productivos de las mismas. Marín (2016)	NO	SI	Servicios Generales R & J SAC., no cuenta con sistema de control interno, lo que la diferencia de las mypes nacionales y de Servicios Múltiples Loyola SAC, pues ambas sí cuentan con el sistema.	Implementar un sistema de control interno.

3. ¿En la empresa existe algún proceso de selección para requerimiento de personal?	Al tener un sistema de control interno, se designa a una persona responsable en el área, y por consiguiente, se capacita al personal con respecto al manejo y control de sus existencias. Castillo (2016)	SI	SI	Las dos cuentan con proceso de selección de trabajadores, sin embargo, las mypes del Perú no tienen proceso de selección, pero capacitan después de contratarlos.	Continuar con el proceso de selección de personal, ya que permite contar con el personal idóneo.
4. ¿ La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	Contienen las políticas que ayudan a tener una seguridad razonable, obtener información segura, relevante y confiable, que asegure a la gerencia a tomar decisiones oportunas. Huanca (2017)	SI	SI	Las mypes del país y Servicios Generales R & J SAC y Servicios Múltiples Loyola SAC, coinciden.	Continuar y replicar el trabajo honesto y ético, brindando transparencia en las acciones evitando fraudes y acciones .

PREGUNTAS	MYPES PERÚ	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.	SERVICIOS MULTIPLES LOYOLA SAC	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
5 ¿Cuáles de estos mecanismos y sistemas de control conoce? a) Administración del riesgo b) Asesoría c) Evaluación y seguimiento d) No conoce	Conoce los componentes evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, además que están operando positivamente dentro del área de inventario. León A (2017).	SI Asesoría	SI	Servicios Generales R & J SAC, sólo conoce de asesoría, lo que la diferencia de las demás, ya que ellas conocen todos los mecanismos.	Capacitarse y conocer sobre administración del riesgo, evaluación y seguimiento.
6. ¿Cómo es el entorno de control en la empresa Servicios Generales R & J SAC ? a) Aporta a los trabajadores que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades.	Falta de interés por parte de la empresa en cuanto a la aplicación de controles eficientes, ya que, según las respuestas brindadas por el auxiliar de almacén, se pudo detectar la existencia de diversos errores que afectan la buena gestión del área y el correcto manejo de inventarios, la empresa no contaba con un sistema de control interno para el área de almacén, y para ello se diseñaron manuales que formalicen los procedimientos para el desarrollo de las actividades de los	No se asignan responsabilidades	SI, se asignan responsabilidades	Las mypes del Perú y Servicios Múltiples Loyola SAC, sí asignan responsabilidades específicas a su personal, cosa que no ocurre en la empresa objeto de estudio.	Asignar funciones específicas al personal.

	encargados del área. Guevara (2018)				
7. ¿El área administrativa de la empresa Servicios Generales R & J SAC cuenta con qué controles? a) Planes organizacionales para la toma de decisiones b) Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional c) No cuenta con ningún tipo de control	La empresa no cuenta con un reglamento de organización y funciones, que permita describir de manera detallada la organización y funciones de todas las unidades orgánicas de la empresa. Pérez (2017)	No cuenta con ningún tipo de control	SI	Servicios Generales R & J SAC, no tiene identificado claramente los objetivos de la misma, mientras que Servicios Múltiples Loyola SAC, si determina cuales son los objetivos a corto y largo plazo.	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C. debe practicar control de: -Planes organizacionales para la toma de decisiones. -Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional.
8. ¿Cómo considera el sistema de control en el área administrativa de la empresa R y J servicios Generales S.A.C.? a) Eficiente b) Útil y necesaria c) Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos.	La empresa del caso, cuenta con adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva obteniendo buenos resultados para no correr riesgos que conllevarían a fraudes o mala información o manejo en sus empleados. (Angeles, 2017).	Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos.	Eficiente	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C., no considera eficiente el sistema de control, por lo que se diferencia de las demás mypes que dicen lo contrario.	Identificar y minimizar riesgos.
PREGUNTAS	MYPES PERÚ	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.	SERVICIOS MULTIPLES LOYOLA SAC	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
9. ¿Cómo debería ser la participación de los trabajadores para un mejoramiento constante en la función administrativa? a) Tener Motivación b) Tener Compromiso c) Sentir pertenencia con la empresa	El control de interno de cualquier empresa, independientemente de su naturaleza, deberá definir cada uno de los procedimientos que llevará a cabo para el logro de sus objetivos. Benavente (2017) .	SI, debe ser comprometida para el logro de objetivos.	SI, debe ser comprometida para el logro de objetivos.	Servicios Generales R & J SAC, Servicios Múltiples Loyola SAC y las mypes consideran que debe ser comprometida para el logro de objetivos.	Comprometer al trabajo en equipo y lograr cultura organizacional.
10. ¿Considera que hay interés y compromiso por parte de la alta dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados? a) Siempre b) A veces c) Nunca	El control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de la gestión; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las	No	SI	En la empresa “SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.,no existe compromiso por el desconocimiento de funciones. Esto se diferencia de las otras empresas.	Comprometer a la Alta Dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados.

	diferentes áreas de las empresas Aquino (2017).				
11. ¿El control interno puede ayudar a que la empresa realice toma de decisiones eficientes?	permite mejorar la gestión de inventarios, por no tratarse solamente de manuales de organización y procedimientos, sino más bien de un plan que se desarrolla para cuidar los bienes, proporcionar información confiable y oportuna, promoviendo la eficiencia de las operaciones. Rojas (2019)	SI	SI	Servicios Generales R & J SAC, la empresa Servicios Múltiples Loyola SAC y las mypes del Perú, coinciden en que el control interno ayuda a mejorar en la toma de decisiones.	Implementar el control interno.
12. ¿Los sistemas de control de la empresa R y J Servicios Generales SAC que procesos de comprobación requieren? a) Supervisión continuada b) Evaluaciones periódicas c) No requiere.	Carece de un adecuado control interno de inventario, por lo tanto, influye negativamente con nuestra empresa en estudio, debido a la falta de su implementación de forma correcta, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. Beltrán (2018)	SI, requieren de todos	SI, requieren	Las mypes de los antecedentes y Servicios Generales R & J SAC, Servicios Múltiples Loyola SAC en de sistemas de control.	Implementar los procesos de comprobación: -Supervisiones continuas. -Evaluaciones periódicas.
PREGUNTAS	MYPES PERÚ	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.	SERVICIOS MULTIPLES LOYOLA SAC	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
13. ¿De qué manera es la participación del control interno en el área administrativa? a) Es efectiva b) Ayuda a realizar un trabajo eficaz c) Proporciona seguridad tanto a los trabajadores como al trabajo realizado.	Carece de un sistema de control interno y de políticas, lineamientos, normas que no le permiten contar con un ambiente de control adecuado; como consecuencia de ello no se garantizaba la eficiencia de las operaciones y la buena marcha de los procesos de compra en el cumplimiento de los objetivos. El estudio concluyó que el personal del área de compras tiene experiencia empírica, pero carece de capacidad técnica instructiva en el manejo del proceso de compras, esto a su vez conlleva a que no	Sí, ayuda realizar un trabajo eficaz y proporciona seguridad.	Sí, ayuda realizar un trabajo eficaz	Servicios Generales R & J SAC, Servicios Múltiples Loyola SAC y las mypes consideran que Sí, ayuda realizar un trabajo eficaz. Coinciden también en que les falta capacitación, pues son empíricos.	Priorizar el Control interno en el área administrativa.

	estén determinadas las responsabilidades y funciones del puesto. Ávalos (2019)				
14. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	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. Guerra (2015)	NO	NO	Servicios Generales R & J SAC, Servicios Múltiples Loyola SAC, no cuentan con identificación de riesgos internos ni externos.	Implementar sistema de identificación de riesgos.
15. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?	La botica Yasmin, no cuenta con un Software para el control de inventarios, lo que dificulta el contar siempre con información oportuna y confiable del stock de productos y medicamentos en su almacén, generando el desabastecimiento y una incorrecta toma de inventarios. Lozano (2019)	NO	NO	Servicios Generales R & J SAC, Servicios Múltiples Loyola SAC, coinciden en que no dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados.	Implementar un procedimiento que permita respuesta ante los riesgos identificados.
PREGUNTAS	MYPES PERÚ	“SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.	SERVICIOS MULTIPLES LOYOLA SAC	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
16.¿ En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?	El control interno juega un papel importante en la integración de sus colaboradores de la organización, asimismo la supervisión y monitoreo continuo ayuda a mejorar el desarrollo de las actividades verificando la correcta aplicación en la administración del personal, estructura orgánica y los procesos de información. N. Manrique (2015).	SI	SI	Servicios Generales R & J SAC, Servicios Múltiples Loyola SAC, coinciden en que si prepararan información de sus actividades.	Continuar con la elaboración de informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales.

4.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3: Aplicar las mejoras en control interno de la empresa “SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.”, Chimbote 2019.

1. COMENTARIO

Hecho el diagnóstico se observa que la empresa Servicios Generales R & J SAC, tiene deficiencia en el componente de evaluación de riesgos, puesto que no identifica con claridad cuáles son los riesgos internos y externos a los que está expuesta su empresa, asimismo falta capacitación ya que solo se basan en el empirismo. También presenta deficiencia en el componente de actividades de control concerniente al entrenamiento o capacitación a sus trabajadores, no reciben capacitación que ayude a mejorar sus procesos dentro de la empresa en estudio. A partir de esto se propone implementar un sistema de control interno y elaborar un manual de funciones para los encargados de estas áreas.

2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo general es implementar un sistema de control interno y crear un manual de funciones que detalle de manera explícita los procedimientos que el gerente y sus colaboradores deberán realizar para lograr así mejorar los componentes de evaluación de riesgo e información y comunicación.

3. FINALIDAD

Tiene por finalidad dotar de control interno y dar a conocer de forma clara las funciones que debe desempeñar el gerente para lograr que estos componentes que están defectuosos mejoren.

4. ALCANCE

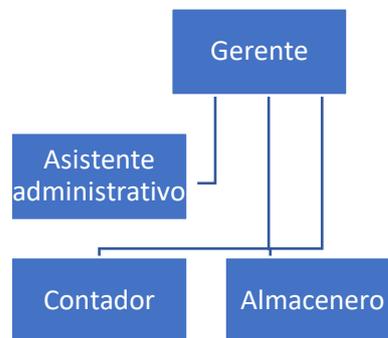
El sistema de control interno y el presente manual de organización y funciones es aplicado al gerente de la empresa el cual deberá conocer y cumplir el contenido, para que de esta manera pueda desempeñar las funciones con el fin de mejorar los componentes que están defectuosos, para que la empresa cumpla con sus objetivos trazados.

5. BASE LEGAL

- a. Decreto Legislativo N°728 Ley de Fomento del Empleo y su Reglamento.
- b. D.S. N°039-91/TR; dispone la formulación de los Reglamentos Internos.
- c. R.M. N°058-97-TR; Síntesis de la Legislación Laboral.
- d. D.S.-005-94-IN, que aprueba el Reglamento de Servicio de Seguridad Privada.

6. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- a. Gerente
- b. Contador
- c. Asistente administrativo
- d. Almacenero



7. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

7.1. Planificación

Diagnóstico:

Servicios Generales R & J SAC., no cuenta con un sistema de control interno y asimismo adolece del manual de organización y funciones, por lo que se sugiere implementar un sistema de control interno y elaborar un manual de funciones cuando se ejecute.

- Elaborar Manual de Organización y Funciones.		
--	--	--

7.2. Ejecución

ACTIVIDADES	SI CUMPLE	NO CUMPLE
- Implementar Sistema de Control Interno.	✓	
- Equipo de Auditoria	✓	
- Programar Capacitaciones y /o charlas para el personal.	✓	
- Realizar actividades de entrenamiento.	✓	
- Elaborar Manual de Organización y Funciones.		

7.3. Evaluación

ACTIVIDADES	INDICADOR	SATISFACTORIO
- Implementar Sistema de Control Interno.	100%	✓
- Equipo de Auditoria	100%	✓
- Programar Capacitaciones y	100%	✓

/o charlas para el personal.		✓
- Realizar actividades de entrenamiento.	100%	
- Elaborar Manual de Organización y Funciones.	100%	✓

MANUAL DE FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

Gerente

- Establecer y difundir políticas para la administración de riesgos.
- Identificar los riesgos significativos para cada objetivo de la entidad.
- Mejorar el componente de información y comunicación.
- Promover el uso de sistemas informáticos que permiten cumplir mejor las funciones de los trabajadores.
- Suministrar al personal la información necesaria para cumplir sus funciones.

Contador

- Establecer procedimientos para manejo de la información financiera a través de los libros contables.
- Cumplir con la información financiera que servirán para la toma de decisiones por parte de la Gerencia General.
- Cumplir con las obligaciones fiscales.
- Establecer el sistema de contabilidad y aperturar los libros contables.
- Certificar las planillas para pagos de impuestos.
- Contribuir con las áreas para proporcionar información necesaria para la toma de decisiones.
- Administrar de forma adecuada los recursos financieros de la empresa mediante sus conocimientos profesionales.
- Otras funciones inherentes a su cargo y que requiera la empresa.

Auditor

- Examinar la información financiera y contable de la empresa:
 - o Analizar los recursos y obligaciones de la empresa.
 - o Velar por la precisión y consistencia en los registros financieros.
- Auditar a sus clientes y a otros departamentos:
 - o Examinar y analizar los registros financieros.
 - o Revisar informes y demás documentación.
 - o Velar por el cumplimiento de los procedimientos, políticas y legislación aplicables.
 - o Supervisar las prácticas operativas.
 - o Garantizar que todos los activos estén debidamente justificados.
 - o Documentar las observaciones realizadas durante la auditoría.
- Analizar los informes y auditorías de todos los departamentos:
 - o Identificar los problemas con los procedimientos internos.
 - o Realizar informes basados en las observaciones realizadas.
 - o Realizar sugerencias para problemas potenciales.
- Elaborar informes basados en las observaciones realizadas en la auditoría:
 - o Identificar y analizar los riesgos potenciales, además de planificar estrategias para prevenirlos, reducirlos y eliminarlos.
 - o Difundir las observaciones realizadas y las recomendaciones pertinentes a los clientes o instancias auditadas.
- Garantizar que los activos de la empresa o del cliente estén debidamente justificados y salvaguardados.
- Revisar los salarios del personal de la empresa.
- Cumplir con y estar al corriente de la legislación aplicable.

Almacenero

- Ejecutar las políticas para la administración de riesgos
- Comunicar los riesgos significativos para cada objetivo de la entidad,
- Informar y comunicar las acciones realizadas
- Usar los sistemas informáticos que permiten cumplir mejor las funciones de los trabajadores

- Informar el cumplimiento de sus funciones y necesidades del área.

4.1.4 Respecto al objetivo específico N° 4: Establecer las Diferencias significativas entre las mejoras del Control Interno de la Empresa “SERVICIOS GENERALES R& J S.A.C.”, Chimbote.

ASPECTO/CONDICION	SITUACION ENCONTRADA	SITUACION MEJORADA	DIFERENCIA SIGNIFICATIVA
Sistema de Control Interno.	No tiene Sistema de Control Interno.	Se implementó Sistema de Control Interno.	Cuenta con información exacta y confiable.
Manual de Organización y Funciones	No tiene Manual de Organización y Funciones	Se elaboró Manual de Organización y Funciones	Facilita la comprensión de los procesos y responsabilidades y de los trabajadores y se evita el desconocimiento de sus funciones.
Entrenamientos y/o capacitaciones.	El personal no está capacitado para asumir sus funciones.	El personal ya conoce sus funciones.	El personal se encuentra capacitado para asumir actividades propias de su cargo.
Sistema Operativo de Control.	No cuenta con sistema operativo de control.	Se implementó sistema	Facilita tener información eficaz y oportuna y se

		operativo de control.	logra optimizar los recursos.
--	--	-----------------------	-------------------------------

4.2. Análisis y discusión de resultados

4.2.1. Referente al objetivo específico 01: Identificar el control interno de las micro empresas nacionales del sector comercio y su mejora.

Ávila y Monsalve (2017), Espiritu y Ponce (2015), Cruzado F. (2016), Alva L. (2017), Rojas K. (2016), León A. (2017), Castillo A. (2016), Coronel C. (2018), Baltodano N.(2018), Marín (2016), Cano (2017), Gabriel (2019), Giribaldi (2017), Arteaga J.(2017), Caruro (2017), Angeles (2017), Guerra (2015), Chávez (2018), Huanca (2017), Pérez (2017), Ramírez (2017), Amaya & Sánchez (2016), Bautista (2015), Calixto (2016), coinciden al señalar que el control interno de inventarios es fundamental para todas las empresas en general, por constituirse en un instrumento necesario para mejorar su gestión ya que proporciona información eficaz y oportuna. Asimismo, ellos coinciden con “SERVICIOS GENERALES R & J” SAC, que es la empresa objeto de estudio, pues también considera que el control interno de inventarios es de suma importancia y colabora en la gestión empresarial eficiente. Asimismo, coinciden con los antecedentes internacionales Cambier (2015), Arcella (2015), Catuchi y Benavides (2017), Valencia (2016) Arceda (2015), Leal y Valderrama (2017), quienes señalan que el propósito del control interno es brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, SERVICIOS GENERALES R & J SAC., no tiene un sistema de control interno, por tanto no obedece la teoría de control interno, refrendada por Gómez (2001), quien manifiesta que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

4.2.2. Referente al objetivo específico 02: Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las micro empresas nacionales del sector comercio y de la empresa “Servicios Generales R & J” SAC – Chimbote, 2019.

Rojas García (2014), Guerra (2015), Guevara (2018), Samaniego (2013), Aquino (2017), Rojas K. (2016), Castillo A. (2016), Rojas (2019), coinciden al señalar que carecen de un adecuado control interno de sus inventarios, no cuentan con el manual de organización y funciones, ni el manual de procedimientos, al igual que la empresa objeto de estudio “Servicios Generales R & J” SAC. Es entonces que coinciden con la empresa “Servicios Generales R & J” SAC, pues tiene la ocasión de implementar sistema de control interno, asimismo elaborar un MOF en el cual debe definirse misión, visión y objetivos. Todas se diferencian de León A. (2017), Arteaga J. (2017), Ángeles (2017), Guerra (2015), Cano (2017), Huanca (2017), quienes manifiestan que sí cuentan con sistema de control interno. Sin embargo, Alva L. (2017), Baltodano (2018), Marín (2016), manifiestan que las empresas investigadas cuentan con control interno deficiente, SERVICIOS GENERALES R & J SAC., no cuenta con una manual de organización y funciones, por tanto no cumple con lo que señala INTOSAI (2006), al decir que Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuando al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

4.2.3. Referente al objetivo específico 03: Aplicar las mejoras en control interno de la empresa “Servicios Generales R & J” SAC, Chimbote, 2019.

La implementación de un adecuado Sistema de control interno, el diseño y elaboración de un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos, así como también el acondicionamiento de programas computarizados y charlas y/o capacitaciones a los responsables de la empresa “Servicios Generales R & J” SAC, cuyo objetivo es resguardar los recursos de la empresa y mejoran de modo importante la gestión empresarial, lo que permite cumplir el enunciado del informe COSO, que dice que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar

un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. También se cumple la **Teorías del control interno, que dice:** “El control interno son procedimientos que el alto mando y trabajadores de la empresa diseñan, implementan para poder lograr las metas propuestas de la organización, por medio de la recopilación de información confiable y el eficiente desarrollo de las operaciones junto con el cumplimiento del reglamento interno de la organización” (NIA 315, 2013, p.47).

4.2.4. Referente al objetivo específico 04: Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “Servicios Generales R & J” SAC, Chimbote, 2019.

Poner en funcionamiento las acciones ante las oportunidades detectadas como la implementación de un sistema de control interno, resulta en una mejora para la Empresa ya que le permitió tener una información más veraz y oportuna de los inventarios de su empresa. En los resultados obtenidos al contar con un manual de procedimientos de control interno, facilita la comprensión de los procesos y responsabilidades de sus colaboradores. Al capacitar periódicamente a los trabajadores se logró mejorar las deficiencias en los procesos de los trabajadores. Aquí se cumple el **Principio 1 del entorno de control, según la Contraloría general de la república: Entidad comprometida con integridad y valores, que dice:** “El control debe basarse en la integridad y el compromiso ético de las directivas y accionistas, quienes determinan la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la organización” (p.20).

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico 1

Según el material bibliográfico revisado, podemos llegar a la conclusión de la importancia de que las mypes cuenten con un sistema de control interno porque permite tener un debido control dentro de la empresa, así como también permite evitar

posibles riesgos y/o fraudes, lo que permite el logro de los objetivos de la empresa, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuentan.

Respecto al objetivo específico 2

Se pudo identificar que no tiene implementado un sistema de control interno, tampoco cuenta con el MOF, con la consecuencia de que no toma en cuenta los riesgos interno y externo de la empresa, por lo que no pueden efectuar en forma periódica evaluaciones para proponer mejoras.

Respecto al objetivo específico 3

Según el diagnóstico realizado, podemos llegar a la conclusión de la importancia de que las mypes cuenten con un sistema de control interno porque permite tener un debido control dentro de la empresa, así como también permite evitar posibles riesgos y/o fraudes, lo que permite el logro de los objetivos de la empresa, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuentan. Se pudo identificar que no tiene implementado un sistema de control interno, tampoco cuenta con el MOF, con la consecuencia de que no toma en cuenta los riesgos interno y externo de la empresa, por lo que no pueden efectuar en forma periódica evaluaciones para proponer mejoras.

Respecto al objetivo específico 4

Se concluye que el Control Interno con las herramientas adecuadas es importante porque permite tener un debido control dentro de la empresa, así como también permite evitar posibles riesgos y/o fraudes, lo que permite el logro de los objetivos de la empresa.

CONCLUSIÓN GENERAL

El presente trabajo de investigación está enfocado en maximizar la eficiencia de la empresa a través de la implementación de un sistema de control interno, así como, la aplicación de manuales de organización y a la vez proveer todas las medidas administrativas y contables de la empresa, el cual le pueda permitir lograr sus

objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuentan. Es por eso también que se le recomienda que las mypes, deben de implementar un sistema de control interno adecuado, que les pueda permitir evaluar cada una de las áreas que conformen su negocio, de estas mismas que obtengan les servirá para una toma de decisiones, sin dejar de lado que el control interno tiene como fin proteger los recursos de toda organización, para que puedan crecer y poder evitar fraudes.

Se concluye que el Control Interno con las herramientas adecuadas es importante porque permite tener un debido control dentro de la empresa, así como también permite evitar posibles riesgos y/o fraudes, lo que permite el logro de los objetivos de la empresa.

V. CONSIDERACIONES FINALES

5.1. Referencias bibliográficas

Aguirre, R. & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Revista El Buzón de Pacioli, 76, 1 -17. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Aquino, J. (2017) “El sistema de gestión de calidad y su influencia con el control Interno en la empresa Vigo & Asociados Sociedad Civil. Lima, 2017” (Tesis para optar el grado de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola “Jacinto López” S.C. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* (Tesis para optar el grado de Magister en Contabilidad con Énfasis en Auditoría).

Armenta, J (2012). La Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Tesis de grado para la obtención del título de contador público, Instituto tecnológico de Sonora, Obregón, Sonora, México. Extraído el día 21 de junio de 2016. Recuperado de: [//www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68_la_importancia_d_el_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68_la_importancia_d_el_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Ávalos (2019). “Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del

Sector servicios del Perú: caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

Barquero, M. (2013). Manual práctico de control interno, Teoría y aplicación práctica. Camacho, W; Gil D & Paredes. J. (2017) “Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Beltrán, M. (2018) Caracterización del Control interno de las empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2016. (Tesis para Optar el Grado de Magister con Mención en Auditoria - ULADECH) Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4917>

Benavente, C. (2019) Implementación del Sistema de Control Interno en las Empresas de Transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017. Tesis para optar el Grado de Maestro en contabilidad y Administración – Mención en Auditoria y Tributación. Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11744>

Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un*

departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna. SEVILLA, ESPAÑA: Universidad de Sevilla. (Tesis para la obtención del grado de Doctor en Pedagogía)

Carbajal (2013). “Herramienta integrada y control de riesgos”. Perú.

Caro Peña, M. & Sánchez Mora, L. (2011). *Diseño de un sistema de control interno en el departamento financiero de la institución para el trabajo y el desarrollo humano ELYON TIREH.* Cartagena: Universidad de Cartagena. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Auditoría)

Castillo, A. (2018). Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Cas o empresa “Comercial Rosita EIRL”-Huarmey, 2016. (Tesis para optar el título profesional) - Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad - Chimbote - Perú.

C.E. As. Edrisis (s/f). El sector terciario. Recuperado de:

<http://boj.pntic.mec.es/ralesa/pdf/tema04%20m3%20actividades%20terciario.pdf>

Cide@d (s/f). El sector servicios. Geográfica e historia 3° ESO. Recuperado de:

http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincena4.pdf

Contraloría General de la República (2010). Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales. Recuperado de:

<http://www.munlima.gob.pe/images/controlInterno/Actividades/OrientacionCIGoBLocales.pdf>

Contraloría general de la República. (2016). Ley N ° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Obtenido de

[Http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf)

Coso, (2013) control interno – Marco integrado resumen ejecutivo. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/NormativaAsociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Daniel, E. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. 2013. In *Crescendo. Institucional*, 6(1). Recuperado el 4 de septiembre de 2015

Fernández, S. (2013). El control interno y su influencia en la gestión en las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Recuperado de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247>

Fernández, S., & Vásquez, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. *Revista In Crescendo*, 1(1), 89-98. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendocienciascontables/article/view/247/203>

Guevara, R. (2018). “El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa de las empresas constructoras del Perú: caso empresa “Korey Ingenieros” - Sechura - Piura, 2015” (Tesis para optar el grado de magister en Auditoría)

Machado, M. (2009). Contabilidad y realidad: Una relación crítica bajo el enfoque de la representación. *Actualidad Contable Faces*, 38 -55

Martínez M (2016). *Análisis del control interno y su aplicación en la Dirección de Proyectos, de la alcaldía Municipal de Matagalpa – Almat, Primer semestre*

2015 (Tesis para optar el título de master en contabilidad con énfasis en auditoría).

Montoya (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el Distrito De Chaclacayo”. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Munch, G. (2015). La Empresa. Obtenido de <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadI.pdf>

Ninahuaman, L. & Solano, O. (2018). *Cumplimiento de las medidas correctivas de las normas de control interno en la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa Pasco, periodo 2016 - 2017*. Pasco: universidad nacional daniel alcides carrión. (Tesis para optar el grado académico de Magíster)

Lozano, P. (2019) *Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Empresa Cepein E.I.R.L. - Tesis para Optar el Grado de Magister con Mención en Auditoría - ULADECH*) Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4275>

Ochoa, C. (2011). Importancia del control interno en inventarios. Tesis de pregrado Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, Michoacán, México. Extraído el día 02 de agosto, 2016. Recuperado de la página web: <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/715/1/CONTROLINTERNO.pdf>

- Obispo, D. (2013). Caracterización Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Del Perú. Caso. Periodo 2013. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036118>
- Paima (2013). Influencia del sistema de control interno del área de compras en rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo s.a. – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/paima_briggith_influencia_sistema_control.pdf
- Promonegocios.net (2016). Definición de empresa. <https://www.promonegocios.net/>
- Ramos, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon 's Negocios E Inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Rojas, V. (2019) Implementación del Control Interno y su Relación con la Rentabilidad en la Empresa Inversiones Aurora S.R.L. - Huaraz, 2018. Tesis para Optar el Grado de Magister en Contabilidad. ULADECH. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16125>
- Romero, M. (2012). El control interno. Obtenido de monografias.com. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>
- Salas, S. y Mejía J. (2015). *Auditoría de control interno al rubro de inventario y propuesta de elaboración de manual de control para la empresa Ecuagreenprodex S.A.* (Tesis para optar el título en ingeniería en contabilidad y auditoría)

- Samaniego, C. (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Tesis para optar el grado académico de maestro en auditoría y control de gestión empresarial, Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú. Extraído el día 02 de agosto de 2016. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Saravia, J. (2010). El problema del crecimiento sostenible ¿Cómo crecer sin destruirse? Revista Escuela de Administración de Negocios, 3.
- Serrano, J. (2011). “El sector servicios en la economía global: Transformaciones y consecuencias. Recuperado de: <http://clio.rediris.es>.
- Tari, J., López, M., & Molina, J. (2007). El proceso de autoevaluación según el modelo EFQM en una Pyme. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa, 203-216.
- Valencia, R. (2016). “Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoría al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles” (Tesis para optar el grado de maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos)
- Valotto, G. (2011). La evolución en la consideración económica del sector servicios.
- Vega, L. (2008). El sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna, en la universidad San Martín. (Trabajo de Investigación), Lima -

Perú. Extraído el 06 Mayo, 2017 del sitio Web de:
<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/>

Vega, O. & Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la Gestion de la Supervision y Monitoreo del Control Interno*. Cuba. (Tesis para obtener el grado de Doctorado)

Vilca, F. (2017). “Caracterización del control interno en la Gestión de Almacén de la empresa comercial “Cervecerías Peruanas Backus s.a. a.- cañete 2016” (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría)

5.2. ANEXOS

5.2.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Enunciado	Objetivos	Justificación	Metodología	Resultados	Conclusiones
Comparativo de problemáticas de control interno de las micro y/o pequeñas empresas nacionales, caso: Servicios Generales R & J SAC, Chimbote 2018, y propuestas de mejora.	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en las micro y/o pequeñas empresas nacionales y en la empresa Servicios Generales R & J SAC, Chimbote 2018?	<p>General: Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las micro y/o pequeñas empresas nacionales y la empresa “Servicios Generales R & J SAC”, Chimbote, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el control interno de las micro y/o pequeñas empresas nacionales del mismo sector y su mejora 2. Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las micro y/o pequeñas empresas nacionales y en la empresa Servicios Generales R & J SAC”, Chimbote, 2018. 3. Aplicar las mejoras en control interno de la empresa “Servicios Generales R & J SAC”, Chimbote, 2018.” SAC, Chimbote. 4. Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de la empresa “Servicios Generales R & J SAC”, Chimbote, 2018. 	<p>Este estudio es importante porque me permitirá llenar el vacío de conocimiento en cuanto a las oportunidades de financiamiento para las MYPES Sector Servicios del Perú.</p> <p>La empresa conocerá sus debilidades y tendrá una propuesta de mejora.</p> <p>A la vez, esta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Cualitativa</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>Descriptivo No experimental De caso Bibliográfico</p>	<p>Objetivo específico 01: Carece de un sistema de control interno y de políticas, lineamientos, normas que no le permiten contar con un ambiente de control adecuado.</p> <p>Objetivo específico 02, tiene la oportunidad de implementar sistema de control interno, elaborar el MOF y establecer misión, visión y objetivos.</p> <p>Objetivo específico 03: Tiene deficiencia en el componente de evaluación de riesgos, así como también en el componente de</p>	<p>Según el material bibliográfico se concluye que es importante que las mypes cuenten con un sistema de control interno porque permite tener un debido control, así como también permite evitar posibles riesgos y/o fraudes.</p> <p>Se pudo identificar que no tiene implementado un sistema de control interno, tampoco cuenta con el MOF, con la consecuencia de que no toma en cuenta los riesgos interno y externo de la empresa, por lo que no pueden efectuar en forma periódica evaluaciones para proponer mejoras.</p> <p>Según el diagnóstico realizado, podemos llegar a la conclusión de la importancia de que las mypes cuenten con un sistema de control</p>

					<p>actividades de control concerniente al entrenamiento o capacitación. Se implementa un sistema de control interno y se elabora el manual de funciones.</p> <p>Objetivo específico 04: Tiene una información más exacta y confiable de los inventarios de su empresa, concluyendo que el presente trabajo está enfocado en maximizar la eficiencia de la empresa a través de la implementación de un sistema de control interno aplicando manuales de organización y a la vez proveer todas las medidas administrativas y contables de la empresa, el cual le pueda permitir lograr sus objetivos.</p>	<p>interno porque permite tener un debido control dentro de la empresa, así como también permite evitar posibles riesgos y/o fraudes.</p> <p>Se pudo identificar que no tiene implementado un sistema de control interno, tampoco cuenta con el MOF, con la consecuencia de que no toma en cuenta los riesgos interno y externo de la empresa.</p> <p>Se concluye que el Control Interno con las herramientas adecuadas es importante porque permite tener un debido control dentro de la empresa, así como también permite evitar posible. Así como un adecuado manual de funciones coadyuva a una buena gestión en la empresa.</p>
--	--	--	--	--	--	--

5.2.2 Cronograma de actividades.

N°	ACTIVIDADES	AÑO 2019						AÑO 2019						
		ABRIL	MAYO	JUNIO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	AGOSTO	SETIEMBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Elaboración del proyecto de metanálisis.													
2	Presentación y aprobación del proyecto.													
3	Recolección De datos a partir de la metodología propuesta.													
4	Procesamiento de los datos.													
5	Análisis estadístico.													
6	Interpretación de los resultados													
7	Análisis y discusión de los resultados.													
8	Redacción del informe final del metaanálisis.													
9	Presentación del informe final de metaanálisis													
10	Elaboración de artículo científico del metaanálisis realizado.													

5.2.3 Presupuesto.

PRESUPUESTO			
LOCALIDAD: Chimbote			
RUBRO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Bienes de consumo:			
Hojas Bond A4	10 unidades	S/. 1.00	S/. 1.00
USB 2gb	01 unidad	S/. 32.00	S/. 32.00
Lapicero	02 unidad	S/. 0.50	S/. 1.00
TOTAL, BIENES			S/ 34.00
Servicios:			
Internet	60 horas	S/. 1.00	S/. 60.00
TOTAL, SERVICIOS			S/ 60.00
TOTAL			S/ 94.00

Financiamiento: Para el desarrollo y elaboración el presente trabajo de investigación, así como también el gasto incurrido, será autofinanciado.

5.2.4 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
1. La empresa tiene un sistema de control interno implementado.		
AMBIENTE DE CONTROL		
<p>Valores y código de conducta.</p> <p>1. La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.</p> <p>Estructura organizativa.</p> <p>1. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>Asignación de autoridad y responsabilidad.</p> <p>1. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.</p>		

Administración de recursos humanos:

1. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.
2. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.
3. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.
4. La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.

Competencia personal y evaluación del desempeño.

1. Se evalúa el desempeño del personal.

Rendición interna de cuentas o responsabilidad.

1. Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados, así como las modificaciones de los existentes.
2. Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.

EVALUACIÓN DE RIESGO**Objetivos globales de la empresa.**

1. La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo.

Objetivo específico.

1. Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.

Riesgos potenciales para la empresa.

1. En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.

ACTIVIDADES DE CONTROL**Análisis de dirección.**

<p>1. La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/ o autorización sobre la base de los riesgos identificados.</p> <p>Procesos para generar información.</p> <p>1. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.</p> <p>2. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos.</p> <p>Indicadores de rendimiento.</p> <p>1. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.</p> <p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>1. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.</p> <p>2. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones.</p> <p>3. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.</p> <p>SUPERVISIÓN O MONITOREO.</p> <p>1. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa.</p> <p>2. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.</p>		
--	--	--