



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE DE CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN EN LA PEQUEÑA
EMPRESA COMERCIAL “EL ALBAÑIL
CONSTRUCTORES” S.A.C, HUARAZ – 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACÁDEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

**SAAVEDRA CALVO, KATHERIN SHIRLEY
ORCID: 0000-0001- 9428- 7003**

ASESORA

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

CHIMBOTE – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE DE CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN EN LA PEQUEÑA
EMPRESA COMERCIAL “EL ALBAÑIL
CONSTRUCTORES” S.A.C, HUARAZ – 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACÁDEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

**SAAVEDRA CALVO, KATHERIN SHIRLEY
ORCID: 0000-0001- 9428- 7003**

ASESORA

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

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Título de la tesis

Características Del Ambiente De Control Interno En El Área De Almacén
En La Pequeña Empresa Comercial “El Albañil Constructores” S.A.C,
Huaraz – 2019.

Equipo de trabajo

AUTORA

Saavedra Calvo, Katherin Shirley

ORCID: 0000-0001- 9428- 7003

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

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Soto Medina, Mario Wilmer

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Hoja de firma del jurado y asesor

Soto Medina, Mario Wilmer

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

Presidente

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Miembro

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Asesora

Agradecimiento

Agradecer a Dios por la vida que me dio,
por guiarme en cada paso de mi existencia,
por darme la fuerza para seguir adelante en
cada dificultad.

Agradecer a la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote – ULADECH, por
haberme permitido educarme, por sus
conocimiento y valores que me inculcaron
en estos años de estudio.

Agradecer a mi docente tutor de
investigación, por su dedicación,
orientación y conocimiento para poder
culminar mi trabajo de investigación

Katherin Shirley.

Dedicatoria

A mis padres Violeta y Walter, por haberme
forjado en valores, por las enseñanzas
brindadas, por haberme dado educación y
motivaron constantemente para poder alcanzar
mis sueños y anhelos.

A mi abuelo Emilio, por su apoyo
incondicional y conocimiento brindados en
toda mi educación, porque desde el cielo guía
mis pasos.

A mis hermanos Christopher y Guadalupe,
quienes han estado juntos a mí siempre,
brindándome su apoyo en cada paso y logro.

Katherin Shirley.

Resumen

La presente investigación tiene como título: Características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019; es así que el problema que se respondió en el presente estudio fue el siguiente: ¿Cuáles son las características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019?; y se determinó el siguiente objetivo general: Describir las características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple y de diseño no experimental; la población estuvo conformada por seis trabajadores y la muestra del mismo modo estuvo conformada por seis trabajadores, la técnica aplicada en la investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los principales resultados que se obtuvieron en cuando al ambiente de control interno en el área de almacén fueron: el 33% considera que de manera constante se da la supervisión en el área de almacén de la empresa, el 83% considera que la empresa no cuenta con un área de control interno en la que evalué los procesos y mejoras. Se concluye que no se ha establecido una independencia de supervisión para que pueda aplicar en el área de almacén y aún existen brechas que no permiten el desarrollo adecuado del ambiente de control interno en el área de almacén.

Palabras clave: Ambiente de control interno, área de almacén, pequeña empresa, sector comercio.

Abstract

This research has as its title: Characteristics of the internal control environment in the warehouse area in the small commercial company "El Albañil Constructores" S.A.C, Huaraz – 2019; so the problem that was answered in this study was as follows: What are the characteristics of the internal control environment in the warehouse area in the small commercial company "El Albañil Constructores" S.A.C, Huaraz - 2019?; and the following general objective was determined: Describe the characteristics of the internal control environment in the warehouse area in the small commercial company "El Albañil Constructores" S.A.C, Huaraz – 2019. The methodology applied was quantitative, simple descriptive level and non-experimental design; the population consisted of six workers and the sample was similarly made up of six workers, the technique applied in the research was the survey and the instrument the questionnaire. The main results that were obtained in terms of the internal control environment in the warehouse area were: 33% believe that constant supervision is given in the warehouse area of the company, 83% consider that the company does not have an internal control area in which I evaluated the processes and improvements. It is concluded that a supervisory independence has not been established so that it can be applied in the warehouse area and there are still gaps that do not allow the proper development of the internal control environment in the warehouse area.

Keywords Internal control environment, warehouse area, small business, commerce sector.

Contenido

Título de la tesis	iii
Equipo de trabajo	iv
Hoja de firma del jurado y asesor	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Contenido	x
Índice de figuras	xiii
I. Introducción	1
II. Revisión Literaria	6
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Marco Teórico	18
2.2.1.1. Teoría del control interno	18
2.2.1.2. Teoría de la MYPE	27
2.2.1.3. Teoría del sector comercio	28
2.2.1.4. Teoría del Área de almacén	30
2.2.2. Marco Conceptual	33

III.	Hipótesis	36
IV.	Metodología.....	37
4.1.	Diseño de investigación	37
4.2.	Población y muestra	37
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	38
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.5.	Plan de análisis.....	40
4.6.	Matriz de consistencia	40
4.7.	Principios éticos	42
V.	Resultado.....	44
5.1.	Resultados	44
5.2.	Análisis de resultados	51
VI.	Conclusiones y Recomendaciones	58
6.1.	Conclusiones.....	58
6.2.	Recomendaciones.....	60
	Referencias Bibliográficas.....	61
	Anexos.....	69
	Anexo 1: Cuestionario	69
	Anexo 2: Figuras	72

Índice de tablas

Contenido

Tabla 1: Desarrollo transparente de las actividades	44
Tabla 2: Reconocen y promueven los aportes del personal	44
Tabla 3: Sanción de actos ilegales	45
Tabla 4: Código de ética mediante talleres y reuniones	45
Tabla 5. Supervisión y toma de decisiones	46
Tabla 6: Supervisión en el área de almacén	46
Tabla 7: Responsabilidades de la administración	47
Tabla 8: Manual de Organización y Funciones	47
Tabla 9: Plan de formación y capacitación del personal	48
Tabla 10: Área de almacén con personal adecuado	48
Tabla 11: Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades	49
Tabla 12: Desarrollo y mantenimiento de controles internos	49
Tabla 13: Responsabilidades y niveles de autoridad	50
Tabla 14: Área de control interno con evaluación de procesos y mejoras	50

Índice de figuras

Contenido

Figura 1: Desarrollo transparente de las actividades	71
Figura 2: Reconocen y promueven los aportes del personal	72
Figura 3: Sanción de actos ilegales	73
Figura 4: Código de ética mediante talleres y reuniones	74
Tabla 5. Supervisión y toma de decisiones	75
Figura 6: Supervisión en el área de almacén	76
Figura 7: Responsabilidades de la administración	77
Figura 8: Manual de Organización y Funciones	78
Figura 9: Plan de formación y capacitación del personal	79
Figura 10: Área de almacén con personal adecuado	81
Figura 11: Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades	82
Figura 12: Desarrollo y mantenimiento de controles internos	83
Figura 13: Responsabilidades y niveles de autoridad	84
Figura 14: Área de control interno con evaluación de procesos y mejoras	85

I. Introducción

El actual trabajo de investigación se encuentra encaminada en la línea de investigación proporcionada por la universidad ULADECH Católica nominada: “Auditoria, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas”, establecido por la escuela profesional de contabilidad, por lo cual se ha desarrollado la presente investigación denominada, características del ambiente de control interno en el área de almacén de la pequeña empresas “El Albañil Constructores S.A.C – Huaraz, 2019.

Quintero (2018) indica que, en Colombia las Pymes, se encuentra conformado por el 90% de todas las entidades económicas, además, de brindar el 75% de empleos y conformar el 53% de la producción bruta en los sectores de comercio, industrial y de servicio.

Hoy en día todas las empresas privadas, necesitan tener conocimientos sobre su situación real en la que se encuentran, para que de este modo se pueda tomar decisiones y mejoras en la gestión; así mismo, el control interno en la micro y pequeñas empresas es un pilar importante en la economía y desarrollo del país, ya que, en el Perú, la MYPE, se encuentran dada por 2 402 453, el cual representa el 99.1% de sociedades formalizadas INEI (2018)

Para el (Ministerio de la Producción, 2017) menciona que: “En el país las MYPES tienen una representación del 99,5% del total de empresas dentro de la economía en el territorio peruano, divididas de la siguiente manera, el 96,2% están conformadas por las microempresas, el 87,6% por las pequeñas y el 0,1% por empresas medianas; además de

ellos la mayoría de Mypes de dedica al comercio y servicio con un 87,6% y el porcentaje restante de empresas se dedica al sector producción .”(Párr.1)

Para (Enrique, 2018) nos dice que: “en nuestra sociedad el 80% de las empresas exportadoras son conformadas por las Micro y Pequeñas empresas, teniendo un aporte del 85% de la PEA nacional y aportando al PBI el 24%”. (Párr.1)

En la región Ancash, según Curibanco (2019) indica que existen un promedio de 80% de empresas en informalidad, debido a que no están bien informados sobre el tema de las MYPES, similar situación se presenta en todo el Perú y esto se da a consecuencia de un sistema administrativo gubernamental deficiente, debido a que muchos usuarios asisten para efectuar sus trámites y no son orientados adecuadamente.

El tema de control interno se debe de entender como un desarrollo integral de gestión, realizado por los administrativos, funcionarios y servidores de la empresa, está diseñada para enfrentar los riesgos y dar seguridad. (Contraloría General de la República, 2014)

Quinaluisa,Poncce (2018) indican: “el ambiente de control interno, consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización”.

La pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, a través del tiempo ha ido tomando gran importancia en nuestra localidad, ya que dicha empresa se halla en el sector terciario (comercio), pues ofrece la comercialización de productos

ferreteros y la elaboración de hormigón, yeso y cemento; se eligió a la empresa en mención porque en los últimos años ha ido presentando problemas en cuanto al manejo de normativas y la falta de un control adecuado en el área de almacén es así que se brinda información relevante a la empresa en cuanto al tema del ambiente de control interno en el área de almacén, con el propósito de que pueda mejorar las carencias que se han tenido y así lograr los objetivos propuestos como empresa.

En tal sentido la actual investigación brinda como planteamiento del problema general el siguiente: ¿Cuáles son las características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019?

Y por consiguiente para dar contestación al problema mencionado, se trazó como objetivo general: Describir las características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019.

Y los objetivos específicos planteados para la investigación son las siguientes:

- Describir las características del ambiente de control interno en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019.
- Describir las características en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019.

El proyecto realizado se justifica en el aspecto teórico porque al ser de tipo descriptivo, permite describir el ambiente de control interno en el área de almacén de la empresa “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019, además de ello se ha adoptado

teorías, conceptos, definiciones y conceptos para poder desarrollar y sustentar la parte teórica de la investigación. En el aspecto práctico, por cuanto los resultados obtenidos en el estudio servirán como orientación para que los propietarios y directivos de la empresa puedan tomar decisiones acertadas para mejorar el ambiente de control interno en el área de almacén, así mismo el estudio valdrá para que diversos investigadores puedan desarrollar estudios similares.

En el aspecto metodológico, porque es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño de investigación no experimental, la población y muestra estuvo conformada por seis trabajadores del área de almacén de la empresa “El Albañil Constructores”, quienes estuvieron dispuestos a participar de la presente investigación, la técnica aplicada fue la encuesta, conformada de catorce preguntas y como instrumento el cuestionario, para desarrollar el análisis de datos, se utilizó Excel para poder obtener los resultados del estudio; además de ello para realizar la investigación se tuvo que cumplir con los principios éticos dados por la universidad.

Se encontraron los siguientes resultados, que la empresa actúa de acuerdo a los principios del ambiente de control, como son el de integridad y valores que éticos, pero que debería de hacer de conocimiento a todos sus trabajadores sobre su código ético, además de ello se obtuvo que la empresa no lleva un adecuado manejo del ambiente de control interno en su área de almacén.

Finalmente se concluye, que en la empresa antes mencionada en su área de almacén cumple de manera parcial con las características del ambiente de control interno, ya que tiene debilidades en cuanto al manejo del área de almacén por la inadecuada supervisión

y por la falta de personal adecuado dentro de esta área, además de no darse un mantenimiento y desarrollo permanente al control interno, por cual la empresa debería de manejar de manera adecuada el ambiente de control interno dentro del área de almacén, la administración debería de hacer un seguimiento para ver los puntos que necesitan mayor control, además de reforzar el control interno en toda la empresa, para que se pueda tener un mejor funcionamiento mediante técnicas y orientaciones que se puedan aplicar.

II. Revisión Literaria

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Silvia (2016) en su tesis que lleva por título: “Diseño de un manual de procedimientos para el Control Interno en el proceso de compras de la empresa Constructora “ROCCOSUL CIA. LTDA.”, tiene como objetivo principal el diseñar un manual de procedimientos para un mejor control interno en el proceso de compras de la empresa constructora “ROCCOSUL CIA LTDA.”, la metodología en este caso recae a una averiguación aplicada, ya que plantea un nuevo manual de procedimiento, para un control interno, concluyendo en este que las observaciones en la organización y en cuanto al área de compras sean menos, la dirección y los demás encargados de este proceso tienen que volver a reorganizarse para generar un nuevo diseño y funciones.

Rodelo y Barrios (2014) en su tesis titulada: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos en eco hotel La Cocotera”, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que permitirá la formulación y una mejor vigilancia de procedimientos para que se pueda identificar las debilidades presentes dentro del control interno del Hotel La Cocotera. La metodología que el autor aplicó para su investigación es analítica – descriptivo, porque en ella se pretende identificar y especificar las fortalezas y debilidades que tiene la empresa; finalmente el autor concluye que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Robleto (2014) en su tesis titulada: “Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014”, realizada en la ciudad de Managua tiene como objetivo principal: Evaluar el control interno del Departamento de almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014”, y teniendo como metodología la investigación descriptiva, ya que se basa en un análisis documental y bibliográfico, porque realizó entrevistas al personal de la empresa del área de almacén y esto le permitió obtener información relevante y necesaria para poder desarrollar su objetivo de estudio, fue así que el autor llegó a la conclusión que existían un control interno débil relacionados con la existencia de inventarios y por no manejar un sistema adecuado la empresa no tenía resultados adecuados, por lo que tenían que tomar mejores decisiones sobre estos errores.

2.1.2. Nacionales

Zapata (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector construcción del Perú: Caso Empresa H & H Sociedad Anónima Cerrada Y Propuesta De Mejora 2017, tiene por objetivo principal: Determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las empresas del sector construcción del Perú y de la empresa H & H Sociedad Anónima Cerrada y hacer una propuesta de mejora 2017. La metodología aplicada en el estudio fue de tipo descriptivo, nivel cualitativo diseño no experimental, la técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario; después de los estudios realizados se concluyó que en la gran mayoría de las empresas del país y la empresa H & H SAC, tienen un buen manejo de manuales y procedimientos de funciones educa a los trabajadores y generan

una armonía en el ambiente de trabajo y con la supervisión continua de los jefes inmediatos, se busca tener transparencia y un trabajo eficiente y eficaz, de igual manera para los ingresos y salidas en el área de almacén, se debe tener un correcto registro.

Peña (2018) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. Caso: Ferretería Garvil S.A.C Huancabamba, 2016”, tiene por objetivo principal: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Ferretería Garvil S.A.C. Huancabamba, 2016. La metodología aplicada fue el diseño fue descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso, la técnica fue la observación directa y la encuesta – entrevista, se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para recoger información, obteniendo como conclusión que la empresa no brinda capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, por cuanto contrata personal con mínima experiencia en manejo de almacén.

Ramírez (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de inventario de las empresas comerciales de Ferretería del Perú: Caso MALPISA E.I.R.L. Trujillo, 2016”, tiene como objetivo general: Describir y determinar las características del control interno de inventarios en las empresas comerciales de ferretería del Perú y en la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016. La metodología aplicada en la investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y la entrevista, finalmente, se concluyó que el control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas,

así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos.

Gonzales (2019) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de la empresa del sector comercio – Rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015”, tiene por objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, porque en ella se utilizan instrumentos de recolección, con un diseño de investigación no experimental-transaccional – descriptivo; la población y muestra fue de cincuenta y uno (51) empresas en donde se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalmente se concluyó que los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén, control destinado a la custodia y conservación de sus bienes evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad de sus trabajadores.

Coragua (2016) en su tesis titulada: “Sistema de Control Interno Operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú SRL. de la ciudad de Trujillo”, tiene por objetivo principal: El Sistema de Control Interno Operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú SRL. de la ciudad de Trujillo; esta tesis nace de la existencia de muchas empresas que no cuentan con un proceso para desarrollar una adecuada gestión.

La metodología utilizada fue el método experimental – descriptivo, debido a que los datos recaudados se dan por observación directa, además de ellos se aplica el método explicativo, el cual está destinado a la ejecución de un sistema adecuado para mejorar el área de almacén de la empresa, es por ello que después de los estudios realizados el autor llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con un adecuado control interno, además de ello, que el personal que labora no tiene capacitaciones en cuanto al tema de trabajo y como llevar un adecuado control dentro de almacén; pues el control interno influye de manera positiva en cuanto a la Gestión de almacenes.

Vasquez (2019) en su tesis titulada: “El Control Interno en los almacenes de las empresas privadas del sector Industria de la Construcción del Perú: Caso Empresa COSGAM S.A.C. Trujillo, 2018.”, tiene por objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en los almacenes de las empresas constructoras privadas del Perú y de la empresa constructora COSGAM S.A.C. Trujillo, 2018. La metodología aplicada en el estudio fue no experimental – descriptivo porque se realiza sin manipular la variable y se realizó un cuestionario de catorce preguntas a los trabajadores de la empresa, aplicada mediante una encuesta, finalmente se concluye que la investigación pretende demostrar que por medio del control interno de los almacenes se logrará su correcta utilización de los materiales en las diferentes obras.

Garro (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. caso: ferretería servicios generales señor de los Milagros-Huancabamba- Piura-2017”, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas

ferreteras en el Perú y de Servicios Generales Señor de los Milagros, Huancabamba-Piura-2017. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario estructurado con 46 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de la empresa. Finalmente se concluye se la empresa ha implementado un control interno mediante un sistema de control de registro de compras y ventas, no se lleva registros mediante el kárdex manual, ya que registra las entradas y salidas de almacén a través del programa Excel.

Zafra (2016) en su tesis titulada: “El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos SAC Surco 2015”, menciona como objetivo de esta investigación: Implementar un adecuado sistema de control que observe la aplicación del COSO, para que tenga un adecuado sistema de control interno. Su metodología aplicada fue no experimental, debido a los alcances prácticos, aplicativos por las normas e instrumentos técnicos para el recojo de información y así cumplir con el objetivo propuesto y mejorar su control interno, finalmente el autor llegó a la conclusión que la empresa de servicio necesita un adecuado sistema de control interno para tener una adecuada toma de decisiones.

Flores (2017) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno de almacén para mejorar los procesos de la empresa constructora Man Group Internacional S.A.C en la Ciudad de Trujillo – 2015”, tiene a modo de objetivo principal: Demostrar que con el diseño de control interno de almacén mejorará elocuentemente los procesos en la adquisición y uso de material dentro de la empresa constructora Man Group

Internacional S.A.C de Trujillo, para poder desarrollar este trabajo se hizo una evaluación de todos los procesos de almacén, la metodología fue la observación con la aplicación de entrevista y encuesta, llegando a la conclusión que la empresa no tiene un control interno de almacén adecuado, debido a que se tiene carencias en normas, procedimientos y políticas y estos sirven como base para la ejecución de un mejor control interno, es por ello que se propone un mejor diseño del sistema de control interno de almacén y así tener la seguridad de operaciones y cumplir con todos los requerimientos que la empresa.

Sánchez (2016) en su tesis titulada: “El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso RIMAC GLASS SRL. Trujillo, 2016”, teniendo como objetivo principal: determinar y describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú y de la empresa RIMAC GLASS SRL. Trujillo, 2016; se elaboró con el fin de realizar una investigación sobre el control interno en el área de almacén y demostrar de esta manera lo importante que es el control interno; la metodología aplicada para la investigación es descriptiva, con variables dependiente e independientes, realizándose preguntas al Gerente de la Empresa. Concluyendo que dicha empresa no cuenta con un reglamento interno adecuado, no tiene un manual de funciones para que pueda reducir las deficiencias dentro de la empresa, además que no se realiza los inventarios de las mercaderías y que por ello en un futuro tendrían errores contables, financieros y tributarios, ya que sus productos no tienen rotación.

Santillán (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca.

Juanjui, 2017”, tiene como objetivo principal: Describir las características del control interno del Restaurant Pollos Casa Blanca de Juanjui, 2017, en su metodología en este caso aplicó, el diseño de investigación: descriptivo - bibliográfico - documental y de caso, finalmente concluyó que según los resultados la implementación del sistema del control interno es importante para las empresas nacionales puesto que les ayudara a identificar los puntos críticos y a la vez tener lineamientos de control que permita entregar una información confiable.

Selis (2020) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "L & S inversiones ferreteras S.A.C. – San Vicente de Cañete, 2017”, tiene objetivo general: describir y determinar las características del Control Interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa L& S Inversiones Ferreteras S.A.C. – San Vicente de Cañete, 2017. La metodología aplicada en el presente estudio fue descriptiva, con un diseño no experimental, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario y la entrevista; se concluyó que el control interno de inventarios influye notoriamente en las empresas, ya que es importante contar con un sistema de control interno en la empresa y a la vez que esto se vea reflejado el proceso desarrollado para asegurar la viabilidad de la organización y a mantener correcta la gestión en las distintas áreas de la empresa, garantizando eficiencia, eficacia, y minimizando cualquier tipo riesgo.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Zapata (2017) en su tesis titulada: “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”, tiene como objetivo general: Determinar las características del control interno en el área de almacén de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de Distribuidora Ferretera MJM SAC de Chimbote, 2015, la metodología que se aplicó fue bibliográfica documental, porque la recolección de la información se apoyó en documentos estudiados, investigaciones producidas y anotaciones bibliográficas, es por ello que la autora concluyó 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 mencionada en el estudio no cuenta con un control interno, el cual es esencial, ya que carecen de un manual de actividades y responsabilidades sobre seguridad en el área de almacén.

Cipriano (2016) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Tonys S.A.C. de Chimbote, 2015”, tiene por objetivo general: Describir la influencia del control interno en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Tonys S.A.C de Chimbote, 2015. La metodología aplicada en el estudio fue el diseño descriptivo bibliográfico y de caso, para el recojo de la información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario de diecinueve preguntas; finalmente se concluye que el control interno si está

influyendo positivamente en la empresa, pero es necesario que siempre cuente con el plan anual de capacitaciones para sus trabajadores para que se siga trabajando con éxito.

Hervias (2019) en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector servicio del Perú: Caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. de Chimbote en el periodo 2015”, tiene como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicio del Perú y del Hostal “Las Tejas” E.I.R.L., la metodología que se aplicó fue el método descriptivo – bibliográfico porque en dicho trabajo se evaluó el control interno de la empresa de manera bibliográfica – documental y no tuvo una población, es por ello que se revisó referencias bibliográficas y se realizó un cuestionario al gerente, es por ello que la autora concluyó que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, pero que el gerente toma en cuenta al control interno y sus aplicaciones para poner en práctica de manera fáctica, con el fin de que pueda mejorar su gestión administrativa y operativa dentro del hotel.

Reyes (2018) en su tesis titulada: “Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso: empresa “AGROVET ANDINA E.I.R.L., de Chimbote, 2016” el presente proyecto tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresa del sector comercio del Perú, caso: empresa “AGROVET ANDINA E.I.R.L.”, DE CHIMBOTE, 2016; teniendo como metodología aplicada la revisión bibliográfica y documental a través de una información auténtica; es por ello que la autora llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con un control interno adecuado y que podrían mejorar a través de capacitaciones, innovaciones y mejoras para por cumplir de esta manera con los objetivos

que tenga la empresa, además de ello puede guiarse de modelos de otros países para generar resultados rápidos y certeros en cuanto al área que se encontró la deficiencia.

Llacas (2018) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Ferretería Ferrocólor S.R.L.” de Chimbote, 2017, tiene como objetivo principal: Describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: Caso “Ferretería Ferrocólor S.R.L.” Chimbote, 2017. La metodología aplicada en el estudio fue descriptivo, bibliográfica - documental y de caso, el nivel de la investigación fue descriptivo, para el recojo de la información se hizo una revisión bibliográfica y se aplicó un cuestionario al gerente de la empresa del caso; finalmente el autor concluye que la empresa estudiada promueve un ambiente de control con el fin controlar y resguardar de manera eficiente sus recursos de tal manera que se logren alcanzar sus objetivos y las metas institucionales.

2.1.4. Antecedentes Locales

Lazaro (2020) en su tesis titulada: “Características del control interno en la administración de almacenes de la empresa “Cevive” E.I.R.L. Huaraz, 2017”, nos menciona como objetivo general: Determinar las características del control interno en la administración de almacenes de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L. Huaraz, 2017. La metodología aplicada en el estudio fue descriptivo simple no experimental y transversal, de enfoque cuantitativo; la población estuvo conformada por 37 trabajadores y directivos de la Empresa CEVIVE, con una muestra igual a 37 trabajadores; se concluye que las características del control interno en la administración de almacenes de la Empresa

“CEVIVE” practican la integridad y valores éticos, funcionando de manera adecuada, por cuanto se observa que se están cumpliendo con los componentes y principios del modelo COSO III.

Malpaso (2018) En su tesis titulada: “Control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz,2017”, nos menciona como objetivo general: Determinar el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017. La metodología aplicada en el presente estudio fue cuantitativa de nivel descriptivo, porque describirán todo lo relacionado al control interno y con un diseño no experimental, la población y muestra se basó en la población que está conformada por los trabajadores en la librería y para la recolección de datos se aplicará la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Se concluye que existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina de todos los trabajadores, en la cual gozan de un ambiente cordial.

Manrique (2015) en su tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014”, nos menciona que su objetivo general fue: Determinar el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014, es por ello que utilizó la metodología cuantitativo – descriptivo ya que realizó encuestas al personal del Hotel “Pastoruri” y poder recopilar información, de este modo el autor llegó a la conclusión que se tiene una ausencia del control interno en el hotel, y se suman al aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución ya que no se realiza el control previo a las funciones asignadas.

Castillo (2019) en su tesis titulada: “Características del control interno en la distribuidora inversiones Tom’s SRL del distrito de Independencia, 2018”, nos menciona como objetivo general: Determinar las características del control interno en la empresa en estudio, para poder realizar la investigación la metodología en estudio es tipo cualitativo – descriptivo simple – no correlacional – no experimental, además de ello utilizo la encuesta para su recojo de información y así el autor pudo llegar a la conclusión que el control interno fue una respuesta favorable para la empresa, ya que el control interno promueve principios, la empresa cumple con las fases, componentes y desarrollos adecuados del control interno.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Marco Teórico

2.2.1.1. Teoría del Control Interno

Commission (2013) señala que el control interno es un proceso llevado por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de un organismo, con el objetivo de proveer un grado de aseguramiento razonable para la obtención de los objetivos respecto a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

El modelo COSO, se encuentra conformado por cinco empresas profesionales e importantes de Estados Unidos, fue determinado como tal en el año 1992 y tras años de estudio y discusiones por parte de estas empresas surgió un nuevo concepto de control interno. Este modelo nace a raíz de las malas prácticas empresariales y la crisis, este COSO estudia los factores que dan lugar a información financiera fraudulenta; elabora textos y recomendaciones para todo tipo de empresas y entidades reguladores (Commission,2013).

Actualmente existen tres modelos COSO, la primera se dio en año 1992, donde el primer informe se tituló “Internal Control – Integrated Framework” denominado COSO I, este informe se dio con el objetivo de poder ayudar a las empresas a evaluar y mejorar su sistema de control, además de ello este informe divide al control interno en cinco componentes: ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión de riesgos. El segundo informe denominado COSO II, se dio en el año 2004, a raíz de una serie de irregularidades y escándalos que provocaron grandes pérdidas a inversionistas y empleados, en ella se proporcionó más información sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgos, además de ello, se amplía la estructura del COSO I a ocho componentes. El tercer informe denominado COSO III, se publicó en el año 2013, donde dio nuevos medios para la rapidez de los sistemas de riesgos, la confianza en eliminación de riesgos y la claridad en información y comunicación, así mismo se extendió los componentes del control interno a diecisiete (Quispe,2017).

En agosto del 2017, se emitió un nuevo informe denominado “Marco de Gestión de Riesgo Empresarial – Integración con la Estrategia y el Rendimiento” COSO IV, en este nuevo COSO se fomenta la cultura empresarial, tomando conciencia de riesgos y así poder ayudar a las organizaciones a identificar y evaluar los riesgos y oportunidades para lograr una buena estrategia (Quispe, 2017).

En el presente estudio se aplicó el Coso III, con el fin de poder aumentar la confianza en cuanto al tema de eliminación de riesgos y mejoras, en cuando a la velocidad de los sistemas de gestión de riesgos, el encargado de implementar el control interno es la

administración de la empresa y para que se pueda desarrollar con mayor eficacia necesitara la participación de todos los trabajadores de la empresa.

Gonzáles (2013) menciona que cada entidad tiene una misión, en la cual determina sus objetivos y estrategias para poder lograrlos, los objetivos se pueden establecer mediante procesos estructurados o pueden darse dependiendo de la empresa, el coso III, se basa a tres objetivos esenciales, las cuales permitirán a las empresas centrarse en aspectos importantes del control interno, como son:

- a) **Objetivos operativos:** forman parte importante en cuanto la evaluación de riesgos en relación a la protección de los activos de la empresa y el desarrollo de vigilancias para disminuir dichos riesgos, además de proteger los activos frente a posibles pérdidas que se puedan dar, dentro de estos objetivos encontramos:
 - Promover la eficacia y eficiencia en la organización.
 - Promover transparencia en la empresa o institución.
 - Generar una cultura de prevención.
 - Proteger los recursos de la empresa o institución
 - Amparar los bienes de la empresa o institución.

- b) **Objetivo de información:** hace referencia a los reportes que serán de uso de los directivos de la empresa y los accionistas, los reportes relacionan la información financiera y no financiera (interna y externa) de la organización y comprenden la confidencialidad, oportunidad y transparencia, se encarga de:
 - Avalar información confiable.

- Describir con información oportuna.
 - Contar con información interna.
 - Contar con información externa.
- c) Objetivo de cumplimiento: refiere a la leyes, normas y regulaciones a los que está sujeto la empresa, posee lo siguiente:
- Asegurar la observancia normativa de la empresa.
 - Buscar el logro de metas y objetivos.
 - Promover la rendición de cuentas.
- d) Objetivos organizacionales: contempla lo siguiente:
- Fomentar la práctica de valores empresariales o institucionales.
 - Promover el desarrollo organizacional.
 - Implementar políticas para reducir riesgos.

2.2.1.1.1. Importancia del control interno

El control interno es de beneficio para muchas empresas, implementarlas ayudara para que una organización obtenga sus objetivos trazados, dentro de esta encontramos puntos importantes:

- La cultura de control ayuda en el rendimiento y favorece el desarrollo de las actividades organizacionales.
- El Control Interno aplicada de una forma correcta ayudará a obtener una gestión óptima y a la vez genera beneficios a la parte administrativa de la empresa, así como en los procesos, sub procesos y actividades que se lleven a cabo.
- Deberá contribuir a combatir la corrupción dentro de las organizaciones.

- El Control Interno debe ayudar a obtener rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos y bienes.
- Será útil para el aseguramiento de información segura y confiable y que la empresa cumpla con las normas y leyes, para mantener una buena popularidad.

2.2.1.1.2. Limitaciones del control interno

El control interno puede proporcionar información relevante a la empresa sobre las operaciones que se esté realizando y sirve de apoyo para poder tomar decisiones de manera informada, ayuda a poder conseguir objetivos. Si bien el control interno es un diseño usado por muchas empresas, no siempre puede garantizar una seguridad absoluta, ya que brindará una seguridad completa cuando la administración pueda lograr los objetivos propuestos, dentro de las limitaciones podemos encontrar:

- La toma de decisiones basadas en los mecanismos del control interno puede no ser correctos.
- Puede haber inexactitudes por errores o equivocaciones propias.
- La administración puede exceder por el sistema de control interno, creándose así malestares dentro del entorno.
- Si no se considera el costo beneficio del sistema de control interno, puede ser perjudicial para la organización.

2.2.1.1.2. Ambiente de control

Malpaso (2018) menciona que el Coso III, refiere al ambiente de control interno como el conjunto de normas, procesos y estructuras que ayudan a llevar un adecuado

control interno, los directivos y funcionarios de la sociedad, deben de dar importancia al control interno e incluir las normas de conducta a cumplir por todo el personal que labora en la empresa.

El ambiente de control interno es el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven a la empresa para poder llevar un adecuado control. Espiñan (2015) define al entorno de control interno como el entorno en el que se estimula e influye la actividad del personal, referente a las actividades que desarrollen dentro de cada área.

Quinaluisa y Poncce (2018) señala que el ambiente de control, consiste en acciones y procedimientos, en las que se manifiestan las cualidades de los altos niveles de la empresa como son el administrador, los directores y propietarios, para la toma de decisiones importantes dentro de la organización.

Todo empleado desde el más alto rango de la sociedad, debe desempeñar con gran importancia el tema de control interno, teniendo normas de dirección; la Contraloría General de la República (2014) indica que el ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, además de contar con medidas que permitan una adecuada supervisión de las tareas, una estructura organizada y alineada a los objetivos que se tiene como empresa, así mismo, el proceso para atraer, desarrollar y retener al personal competente.

Del Toro Ríos (2014) menciona que el ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno, en ella queda reflejada la importancia que da la dirección

de la empresa al Control Interno y el acontecimiento de esta sobre las actividades y los resultados que se obtenga.

2.2.1.1.2.1.Principios del ambiente de control:

- **Principio 1: Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos:** refiere que toda empresa debe desarrollar y utilizar un código formal, de conducta u otro tipo de política, para que de este modo se logren desempeñar de manera positiva todas las acciones en la empresa, además de ello, los altos ejecutivos deben de comunicar y fortalecer los valores éticos y de conducta a todo el personal de la empresa.

Robleto (2014) sostiene que los valores éticos y de conducta se deben de establecer en la organización durante el desarrollo de actividades, para que haya un adecuado desempeño por parte del personal.

El principio de entidad y valores éticos, se divide en dos subtemas, la primera es la filosofía de la dirección y la segunda la integridad y valores éticos, donde el primer tema define a la filosofía de la dirección como la actitud íntegra que debe mantener el titular y todos los funcionarios de la empresa fomentado el respeto y transparencia para lograr así los objetivos institucionales; en el segundo menciona que la integridad de valores son aquellas sanciones oportunas que se dan por faltas y delitos cometidos dentro de la institución (Contraloría General de la República, 2014).

- **Principio 2: Independencia de la supervisión:** en la empresa los encargados de supervisar son la junta directiva, ya que ellos vigilan el desarrollo y desempeño

dentro de la empresa, esta independencia consiste en actuar con autonomía, pero tomando decisiones positivas.

Mantilla (2014) menciona que “la junta de directores entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con la información financiera y el control interno” (p.55).

La supervisión de control interno busca que los controles en la empresa se lleven como lo requiere las normas de la institución y sean modificadas de acuerdo a los cambios que se puedan dar dentro de la empresa (Contraloría General de la República, 2014).

- **Principio 3: Estructura, autoridad y responsabilidad:** se da cuando el representante de la empresa crea parámetros de reporte y responsabilidad adecuadas y así poder lograr todos los metas propuestos como empresa.

Este principio se divide en dos, la primera es la administración estratégica y la segunda es la estructura organizacional, donde la administración estratégica se refiere a los objetivos determinados en un plan estratégico, el mismo que debe de establecerse a través de planes operativos y de presupuesto, mientras la estructura organizacional refiere a mantener coherencia respecto a la realidad y misión institucional, además de estar en la capacidad de adaptarse a cambios y arreglos que contribuyan a lograr los objetivos trazados (Contraloría General de la República, 2014).

- **Principio 4: Competencia profesional:** en la empresa se manifiestan compromisos para poder desenvolver, retener y atraer a los empleados que aporten con las metas que se quiere lograr como empresa.

El tema de competencia profesional se divide en dos partes la administración de recursos humanos y la competencia profesional; donde la administración de recursos humanos son el recurso más importante dentro de la empresa, por lo que debe adoptarse acciones para asegurar el desarrollo profesional de los empleados.

Mientras que la competencia profesional establece perfiles de competencias profesionales, ya sean de cargos o puestos de la empresa, considerando en ella la formación profesional por parte de los empleados, así como la experiencia y la capacidad para tomar decisiones (Contraloría General de la República, 2014).

Espiñan (2015) menciona que: “la competencia son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas, previa evaluación” (p. 170).

Mantilla (2015) dice que: “la competencia profesional en una compañía retiene individuos competentes en información financiera y los roles de la supervisión” (p.55).

- **Principio 5: Responsable del Control Interno:** en ella se ampara los recursos, así como el avance del desempeño de la empresa, en esta responsabilidad se toman decisiones adecuadas y contiguas cuando se identifican desvíos en las metas trazadas.

En este principio encontramos la asignación de autoridad y responsabilidad y el órgano de control institucional; en donde la asignación de autoridad y responsabilidad, refiere al nivel de autoridad y responsabilidad de cada funcionario o servidor de la empresa, los niveles de coordinación que se den en cada área y el personal bajo responsabilidad de cada encargado, además de los límites de autoridad

y responsabilidad, así mismo, en el órgano de control institucional refiere a que debe de existir en la empresa un responsable de la ejecución de acciones y actividades de control. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.2. Teoría de la MYPE

Ley N° 28015: “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa” – Promulgada el 03 de Julio del 2003.

El objetivo de la Ley, fue promocionar la competitividad, desarrollo en las micro y pequeña empresa a nivel nacional, Ley 28015 (2003) indica que: “ La micro y pequeña empresa es la unidad económica o constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción , comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Se menciona de manera literal, las características que tienen las Mypes, toda Mype debe de reunir las siguientes características:

- a) Por el número total de trabajadores:
 - Toda microempresa solo constara de un trabajador hasta 10 trabajadores como máximo.
 - Para las pequeñas empresas, se constará desde un trabajador hasta los 50 trabajadores como máximo.
- b) Por las ventas anuales
 - Las microempresas llegaran a un monto máximo de 150 UIT

- Para la pequeña empresa, desde el monto señalado para las micro empresas y como máximo 850 UIT.

En el año 2013 se promulga una nueva ley N°30056: “Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial”, el cual tiene como objetivo el poder establecer un marco legal para promocionar la competitividad, formalización y el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas. (Congreso de Republica del Perú, 2013)

En el Título II, Capítulo I, artículo 5 menciona las características de las Mypes:

- Micro Empresas: ventas anuales con un límite de hasta 150 UIT
- Pequeñas Empresas: las ventas anuales superiores a 150 UIT y con un límite de 1700 UIT.
- Medianas empresas: ventas anuales mayores de 1700 UIT y con límite de hasta 2300 UIT

2.2.1.3. Teoría del sector comercio

El sector comercio se encuentra incluido en el sector terciario, es aquel que no sufre ninguna transformación de materiales, son aquellas empresas u organizaciones que se dedican a la compra y venta de productos, es de mucha importancia en la sociedad ya que han adquirido gran importancia en las actividades empresariales.

Salas (2016) menciona en su columna en el periódico el Comercio, que el sector comercio se ha convertido en un sector de mucha importancia, ya que es fuente de recursos para todo empresario y para el país.

2.2.1.3.1. Tipos de comercio

a) Comercio mayorista

Es la compra y venta de mercadería, pero el comprador no vendrá hacer el consumidor final de la mercadería, ya que el objetivo es vender el producto adquirido a otra persona o alguna empresa para que pueda venderlo o lo emplee como materia prima y lo transforme.

b) Comercio minorista

Compra y venta del producto final, aquí el comprador será el consumidor final, es decir que consumirá o usará dicha mercadería.

c) Comercio interior

Se realiza entre personas del mismo país, sujetos a la misma jurisdicción

d) Comercio Exterior

Se da entre una persona de un país y un comprador extranjero, se mide bajo dos indicadores: balanza de pagos y comercio.

e) Comercio terrestre

Refiere a como se transportan las mercaderías de un punto a otro.

f) Comercio electrónico

Refiere a la forma de transacción electrónica de bienes o servicios, bajo el uso de datos de redes de comunicación como es el caso del internet.

Descripción de la empresa en estudio

La pequeña empresa El Albañil Constructores S.A.C, con razón social El Albañil Constructores S.A.C., con RUC 20530747311, inició sus labores el 01/09/2003, es decir que lleva en el mercado 22 años al servicio del cliente, se encuentra localizado en la dirección en Av. Antonio Raimondi Nro.018 U. Cercado de Huaraz – Ancash, con sucursales en la ciudad de Carhuaz, además de ello se encuentra en el sector comercio ya que se dedica a la venta de artículos de ferretería (clavos, herramientas, tubos, pegamentos entre otros) y a la fabricación de artículos de Hormigón, Cemento y Yeso para la venta.

Irrumpe en el mercado ferretero porque vende una variedad de productos ferreteros, necesarios para la construcción de viviendas o departamentos, además de brindar una adecuada atención al cliente.

2.2.1.4. Teoría del Área de almacén

UAL (2016) menciona que el área de almacén es aquella unidad funcional y orgánica que posee una empresa ya sea comercial o industrial, el principal objetivo de esta área es resguardar, cuidar y abastecer de mercaderías o materiales a la organización, por lo que todo almacenamiento debe de realizarse de manera ordenada y con condiciones favorables.

Cuando se compra y vende materiales se debe de tener un control exhaustivo, por lo cual el encargado de esta área tiene la finalidad de:

- Proteger la mercadería
- Generar utilidades
- Administrar correctamente.

La forma correcta de poder administrar y organizar un almacén depende de los siguientes factores:

- Tamaño de la empresa
- Organización de la empresa
- Diversidad de la producción
- Programación de la producción

2.2.1.3.1 Control de inventarios

El inventario es la revisión física que es realizada por el departamento de almacén, es aquel proceso mediante el cual la empresa administra todas las mercaderías que existe en almacén, se da para conocer los costes de producción y la fijación de precios.

El control de inventarios, sirve para evitar la acumulación excesiva de mercadería o materiales en el almacén, así mismo poder evitar el deterioro de estas.

2.2.1.4.1. Funcionamiento y tipos

Sánchez (2016) señala que la administración de almacenes es aquella operación de mayor relevancia para la empresa, ya que el resultado obtenido muestra directamente los estados financieros (inventarios).

Dentro de las funciones más comunes en los tipos de almacenes son:

- Recepción de materiales o productos en el almacén.
- Registro de entra y salidas del almacén.
- Almacenamiento de materiales
- Mantenimiento del almacén
- Envío o despacho de materiales o productos
- Coordinación del almacén con otras áreas de la empresa

2.2.1.4.2. Organización

Sánchez (2016) señala que todo almacén debe estar conformado por una gerencia de almacén y subgerencias administrativas, esto aplicará dependiendo del tamaño de la empresa y como puedan organizarse jerárquicamente. Es preciso señala que la gerencia es la encargada de planear, organizar y dirigir las operaciones dentro del almacén, utilización de la capacidad del personal, busca mejorar resultados.

Dentro de la organización encontramos los siguiente:

- a) Recepción: dirigir, planear y controlar las entradas físicas de las mercaderías o de los bienes adquiridos por la empresa, aquí se da la inspección y verificación.
- b) Manejo y control: asegurar la rápida y fácil identificación de las mercaderías o bienes, aquí se aplica métodos y procedimientos para un mejor control, estos métodos se aplicarán de acuerdo a la cantidad y características de los bienes y el espacio del almacén.

- c) Despacho o envío: aquí se encuentran la verificación de los empaques, el destino de las mercaderías y el etiquetado, además de ello, en este punto se verá el transporte para el envío de las mercaderías.
- d) Registro: se da con el fin de poder tener la información exacta de las recepciones, existencias, despacho, costo y la ubicación de los bienes.

2.2.2. Marco Conceptual

2.2.2.3. Definición de Control Interno

González (2013) define al control interno como aquel proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, gerencia y todo el personal de la empresa, se da con el propósito de proporcionar seguridad en cuanto a los temas de información y cumplimiento, para que de este modo se pueda llegar a lograr los resultados deseados.

Espiñan (2015) menciona que el control interno surge como un instrumento para dar un mejor desarrollo dentro de la empresa, este control interno cuenta con objetivos para que todas las operaciones se realicen de manera correcta, es decir, que todas las operaciones se deben de registrar oportunamente, con las cuentas apropiadas y también contabilizar todas las existencias de cada área.

El entorno político, económico y social va generando cambios en el control interno de las empresas, ya que los riesgos varían, las necesidades van cambiando al igual que los avances tecnológicos. Espiñan (2015) refiere que el tema de control interno comprende planes de organización, conjuntos de métodos y procedimientos que aseguran que todos los activos de la empresa estén protegidos, además de ello,

se asegura que los registros contables de la empresa sean fehacientes y que las actividades de la empresa se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

Contraloría General de la República (2014) menciona que: “El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad minimizando riesgos” (p.11).

Directiva (2016) menciona que: El Sistema de Control Interno, es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos, métodos conteniendo las actitudes de las autoridades y del personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; en la normativa peruana se menciona que el Sistema integrado se estructura de cinco componentes a base de principios que son el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

Espiñan (2015) sostiene que el control interno, es un proceso que se desarrolla por parte de los directores o administradores de la empresa y por todo el personal que labore dentro de ella, se da con el fin de proporcionar seguridad en el provecho de todos los objetivos planteados por la sociedad.

Ruffner (2014) señala que: “El control interno nos permite observar con claridad la eficacia y eficiencia de todas aquellas operaciones que se realicen dentro de una sociedad y con confiabilidad de todos los registros y cumpliéndose todas las normas y reglas que se dispongan” (p.11).

Ruffner (2014) menciona que es de suma importancia el control interno en las sociedades porque originan la eficacia y eficiencia, además de asegurar la seguridad dentro de la empresa, promoviendo normas y principios contables.

2.2.1.2. Definición de Mype

SUNAT (2014) indica que las Micro y pequeñas empresas son la unidad económica conformada por personas naturales o jurídicas, además de tener como objetivo el desarrollo actividades de extracción, producción o transformación de bienes o servicios.

Herrera (2015) Define a la Mype como un criterio cualitativo, en la cual refiere a la propiedad y a la gestión independiente o una combinación de ambas incluso a un tipo de gestión personalizado.

2.2.1.3. Definición de área de almacén

Lugar donde se permite tener la información fiable y máxima de los productos o volúmenes disponibles, se debe de entender como el lugar estructurado para poder proteger y custodiar la mercadería de una empresa, antes de ser vendidos

2.2.1.4. Definición de comercio

Es el sector donde se desarrolla la actividad de compra y venta de bienes o servicios, dicha actividad se realiza de manera frecuente ya sea por una persona natural o jurídica (comerciante).

III. Hipótesis

En el presente informe de investigación no se plantea hipótesis por ser un estudio simple en el cual únicamente se va describir las características del ambiente de control interno en el área de almacén de la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019.

Según (Hurtado, 2013) dice que se formulan hipótesis en investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de una variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa - efecto, se debe de entender que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no la requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, porque se describió las características importantes del ambiente de control interno como variable y como esta se presenta en el área de almacén en la pequeña Empresa Comercial “El Albañil Constructores” S.A.C.

El diseño de la investigación fue no experimental, porque se realizará sin manipular las variables de estudio y se basa en fundamentos de observación del fenómeno estudiado.

Se considera el siguiente diagrama:

M ———— O

Considerar que:

M = Muestra

O = Observación de la variable

El tipo de investigación que se aplicada será cuantitativa, porque se limitó a describir las variables en estudio, con base en revisiones bibliográfica documentales.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estuvo constituida por los seis trabajadores del área de almacén de la empresa del sector comercio “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019.

4.2.2. Muestra

Se consideró como muestra a los seis trabajadores del área de almacén de la empresa del sector comercio “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1:
Operacionalización de variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Ambiente de Control Interno	“Como el entorno en el que se estimula e influye la actividad del personal, referente a las actividades que desarrollen dentro de cada área” (Rodrigo, 2015)	Entidad comprometida con la integridad y valores éticos	Filosofía de la dirección:	¿La dirección de la empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades? ¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal?
			Integridad y valores éticos:	¿Se sanciona actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección? ¿La empresa cuenta con un código de ética que difunde mediante talleres y reuniones?
		Independencia de Supervisión del Control interno	Supervisión	¿La supervisión y la toma de decisiones son independientes de la administración? ¿De manera constante se da la supervisión en el área de almacén de la empresa?
		Estructura, autoridad y responsabilidad	Administración estratégica	¿Se define, asigna y limita las responsabilidades por parte de la administración?
			Estructura organizacional	¿La empresa posee un Manual de Organización y Funciones donde se refleja todas las actividades que se realizan en la entidad?
		Competencia Profesional	Administración de los Recursos humanos	¿La empresa elabora un plan de formación y capacitación del personal? ¿El área de almacén de la empresa cuentan con personal adecuado para poder desarrollar las actividades que se presenten?
			Competencia profesional	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades de todo el personal? ¿La empresa da importancia al desarrollo y mantenimiento de controles internos adecuados?
		Responsable del Control Interno	Asignación de autoridad y de responsabilidad	¿Todos los miembros que laboran en la empresa conocen sus responsabilidades y actúan de acuerdo con los niveles de autoridad que le correspondan?
			Órgano de control institucional	¿En la empresa cuenta con un área de control interno en la que evalúe los procesos y mejoras?

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, ya que por este medio se podrá obtener resultados favorables para nuestro proyecto de investigación.

4.4.2. Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario que se aplicará al personal de la empresa y entrevistas, para así obtener información importante en nuestro proyecto de investigación.

4.5. Plan de análisis

Para nuestro plan de análisis de datos de los sub proyectos de investigación de estudio de casos con un enfoque cuantitativo se hizo uso de técnicas estadísticas descriptivas y un análisis comparativo de la información con los datos del contexto, se utilizará el programa Excel para poder tener la recolección y resultados de la aplicación del cuestionario.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 1:
Matriz de Consistencia

Título: Características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general ¿Cuáles son las características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019?</p>	<p>Objetivo general Describir las características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.Describir las características del ambiente de control interno en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019.</p> <p>2.Describir las características en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019.</p>	<p>En el presente informe de investigación no se plantea hipótesis por ser un estudio simple en el cual únicamente se va describir las características del ambiente de control interno en el área de almacén de la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019.</p>	<p>Control Interno</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de investigación Cuantitativo 2. Nivel de investigación Descriptiva 3. Diseño de investigación No experimental 4. Población y muestra La población estará constituida por 6 trabajadores del área de almacén de la empresa del sector comercio “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019. 5. Técnica e instrumento Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario 6. Principios éticos

4.7. Principios éticos

El estudio se desarrollará basándose en los cinco principios establecidos en el código de ética de la ULADECH católica.

- **Protección a las personas:** se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confiabilidad y la privacidad, debido a que las personas durante el desarrollo de la investigación es el fin y mas no el medio.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** las personas que participaron estuvieron informados de la finalidad de la investigación y ellos fueron quienes decidieron si participar o no.
- **Beneficencia no maleficencia:** se aseguró el bienestar de las personas que participan en la investigación. Mi persona como investigador respetó lo siguiente: no causar daño, disminuir los posibles efectos desfavorables y extender los beneficios.
- **Justicia:** Se ejerció un juicio sensato, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar de que sus sesgos, y las restricciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar a prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorga a todas las personas que participan en la investigación, el derecho de poder acceder a sus resultados se tiene que estar obligado a tratar imparcialmente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** La integridad o honradez regio en la actividad científica y extendió a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La

integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos que afecten.

V. Resultado

5.1.Resultados

5.1.1. Resultados del Objetivo Específico N°01: Describir las características del ambiente de control interno en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019

Tabla 1

Desarrollo transparente de las actividades

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 2

Reconocen y promueven los aportes del personal

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 3***Sanción de actos ilegales***

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 4***Código de ética mediante talleres y reuniones***

Alternativa	fi	%
Si	3	50
No	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 5***Supervisión y toma de decisiones***

Alternativa	fi	%
Si	2	33
No	4	67
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 7***Responsabilidades de la administración***

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 8*Manual de Organización y Funciones*

Alternativa	fi	%
Si	1	17
No	5	83
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 9*Plan de formación y capacitación del personal*

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 11***Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades***

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 12***Desarrollo y mantenimiento de controles internos***

Alternativa	fi	%
Si	1	17
No	5	83
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 13***Responsabilidades y niveles de autoridad***

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 14***Área de control interno con evaluación de procesos y mejoras***

Alternativa	fi	%
Si	1	17
No	5	83
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

5.1.2. Resultados del Objetivo Específico N°02: Describir las características en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz - 2019

Tabla 6
Supervisión en el área de almacén

Alternativa	fi	%
Si	2	33
No	4	67
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

Tabla 10
Área de almacén con personal adecuado

Alternativa	fi	%
Si	3	50
No	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa comercial "El Albañil Constructores" S.A.C

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Resultados del Objetivo Específico N°01

1. Encontramos que el 100% de los encuestados de la empresa “El Albañil Constructores” S.A.C. respondieron que la dirección de la empresa incentiva un desarrollo transparente (**Ver tabla 1**). Del resultado se puede decir que la empresa incentiva el desarrollo transparente de todo el personal, este resultado guarda relación con la investigación desarrollado por **Castillo (2019)** en su tesis denominada: “Características del control interno en la distribuidora inversiones Tom’s SRL del distrito de Independencia, 2018.” Quien encontró que el 78% de sus encuestados mencionaban que los directivos promueven el principio de transparencia dentro de la empresa mientras que el 22% mencionó que no se promovía el desarrollo transparente.

2. El 100% de los encuestados respondieron que la dirección de la empresa reconoce y promueve los aportes del personal (**Ver tabla 2**). Del resultado obtenido se deduce que se reconoce y promueve los aportes del personal por parte de la empresa para un mejor desarrollo. Este resultado se relaciona con la investigación desarrollado por **Manrique (2015)** en su tesis nominada: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014.” Quien encontró que el 12% de sus encuestados mencionaban que la empresa aplicaba políticas de motivación como incentivos y méritos al desempeño por parte del personal.

3. El 100% de los encuestados mencionaron que la empresa sanciona los actos ilegales que se presenten (**Ver tabla 3**). Del resultado obtenido se concluye que la empresa sanciona actos ilegales que se den dentro de ella para poder tener un mejor control. Este resultado se relaciona con los datos presentados por **Reyes (2018)** en su tesis titulada: “Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso: empresa “AGROVET ANDINA E.I.R.L., de Chimbote, 2016.” Quien encontró que 70% de sus encuestados señalaban que sí se tomaban acciones cuando se daba la violación de conductas por parte de los trabajadores y el 30% señalaba que no se tomaban dichas acciones.

4. Hallamos que el 50% precisaron que el código de ética se da mediante talleres y reuniones mientras que el 50% mencionó que no conoce el código de ética de la empresa (**Ver tabla 4**). Se deduce de este resultado que si bien la empresa cuenta con un código de ética no da de conocimiento a sus trabajadores. Este resultado está vincula con la investigación desarrollada por **Castillo (2019)** en su tesis: “Características del control interno en la distribuidora inversiones Tom’s SRL del distrito de Independencia, 2018.” Quien encontró que el 83% de los encuestados indicaron que la empresa se sustenta en valores éticos mientras que 17% mencionó que no existían valores éticos.

5. El 33% señalaron que la supervisión y la toma de decisiones son independientes de la administración mientras que el 67% señaló que la supervisión y la toma de decisiones no son independiente de la administración (**Ver tabla 5**). Se concluye que las tomas de decisiones no se dan de manera independiente de la

administración, ya que hay trabajadores que lo consideran así. Este resultado está relacionada con el estudio elaborado por **Zafra (2016)** en su tesis titulada: “El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos SAC Surco 2015.” Quien encontró que el 40% de sus encuestados mencionaron que sí se aplicaba la toma de decisiones por parte de la administración mientras que el 60% indicaron que no se aplicaba la toma de decisiones por parte de la administración.

6. El 100% de los encuestados consideraron que se define, asigna y limita las responsabilidades por parte de la administración (**Ver Tabla 7**). Se concluye que dentro de la empresa se asigna, define responsabilidades a los trabajadores y estos son definidos por la administración. El resultado obtenido se encuentra relacionado con la investigación realizado por **Castillo (2019)** en su tesis denominada: “Características del control interno en la distribuidora inversiones Tom’s SRL del distrito de Independencia, 2018.” Quien encontró que el 78% de los trabajadores de la empresa tienen asignadas sus responsabilidades mientras que un 22% consideraron que no se daba la asignación de responsabilidades.

7. El 17% señalaron de la empresa posee un Manual de Organización y Funciones mientras que el 83% mencionaron que no se posee con Manual de Organización y funciones (**Ver tabla 8**). Este resultado se relaciona con la investigación realizada por Manrique (2015) en su tesis: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014.” Quien encontró que el 12% de los empleados sí conocía el Manual de

Organización y Funciones mientras que el 60% menciono que no conocían el Manual de Organización y Funciones y el 28% desconocía de que se trataba el Manual antes mencionado.

8. El 100% mencionó que se da un plan de formación y capacitación del personal (**Ver tabla 9**). Se concluye que de manera constante se da capacitaciones a los trabajadores para que de este modo se da una formación adecuada. Este resultado se encuentra relacionado con la investigación desarrollada por **Reyes (2018)** en su tesis titulada: “Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso: empresa “AGROVET ANDINA E.I.R.L., de Chimbote, 2016.” Quien menciona que 70% de los encuestados consideraron que la empresa contaba con un plan anual de capacitación para el personal mientras que el 30% señalaron que la empresa no contaba con un plan anual de capacitación.

9. El 100% consideraron que se da la evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades (**Ver tabla 11**). Se concluye que se evalúa constantemente a sus trabajadores en la empresa para obtener un mejor desarrollo de su personal. El resultado obtenido guarda relación con el estudio desarrollado por **Hervias (2019)** en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector servicio del Perú: Caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. de Chimbote en el periodo 2015.” Quien encontró que el 60.67% señalaron que en dicha empresa se daba la evaluación del desempeño laboral mientras que el 33.33% mencionó que no se daba dicha evaluación de desempeño laboral.

10. Vemos que el 17% señaló que se da el desarrollo y mantenimiento de controles internos mientras que el 83% mencionó que no se da el desarrollo y mantenimiento de controles internos (**Ver tabla 12**). Este resultado con el estudio realizado **Zafra (2016)** en su tesis: “El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos SAC Surco 2015.” Quien encontró que el 20% de los encuestados mencionaron que se implementan auditores internos para que actúen como medio para fortalecer y mantener los controles internos y el 80 % menciona que no se implementa auditores para fortalecer y mantener el control interno.

11. Observamos que el 100% consideró que se da responsabilidades y niveles de autoridad en la empresa (**Ver tabla 13**). Se deduce que la empresa tiene niveles de autoridad que rigen dentro de ella, además de asignar responsabilidades. Esta investigación se relaciona con el estudio desarrollado por **Hervias (2019)** en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector servicio del Perú: Caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. de Chimbote en el periodo 2015.” Quien encontró que 55.56% de los encuestados señalaron que la autoridad y responsabilidad del personal están claramente delimitados mientras que 44.44% menciona que no están delimitados las autoridades y las responsabilidades.

12. El 17% señaló que la empresa cuenta con un área de control interno en donde se evalúa los procesos y mejoras mientras que el 83% desconoció que se tenga un área de control interno. (**Ver tabla 14**). Se deduce que la empresa no tiene un control interno adecuado para poder obtener mejoras dentro de ella. Este resultado

guarda relación con el estudio desarrollado por **Zafra (2016)** en su tesis denominada: “El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos SAC Surco 2015.” Quien encontró que 20% de encuestados señalaron que la entidad tiene planes de mejoramiento en cuando al control interno mientras que el 80% que la entidad no tiene planes de mejoramiento.

5.2.2. Resultado del Objetivo Específico N°02

1. El 33% mencionaron que se da la supervisión en el área de almacén mientras que el 67% consideraron que no se da de manera constante la supervisión en esta área (**Ver Tabla 6**). Este resultado se concuerda con el estudio de **Reyes (2018)** en su tesis titulada: “Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso: empresa “AGROVET ANDINA E.I.R.L., de Chimbote, 2016.” Quien encontró que el 33% de sus encuestados mencionaron que existe monitoreo continuo por parte de la administración mientras que 67% considero que no se da un monitoreo continuo por parte de la administración.

2. El 50% señaló que el área de almacén cuenta con personal adecuado mientras que el 50% señalaron que no se cuenta con personal adecuado dentro del área de almacén (**Ver tabla 10**). Este resultado se relaciona con el estudio realizado por **Coragua (2016)** en su tesis denominada: “Sistema de Control Interno Operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú SRL. de la ciudad de Trujillo.” Quien encontró que 32% del personal a cargo

de los almacenes conoce sus funciones y responsabilidades relacionadas a sus puestos mientras que el 68% no es el personal adecuado en el cargo.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al Objetivo General

Con respecto al objetivo general, se ha determinado las características del ambiente de control interno en el área de almacén de la empresa “El Albañil Constructores S.A.C – Huaraz,2019, encontrándose que dicha área cumple de manera parcial con las características del ambiente de control interno, ya que tiene debilidades en cuanto al manejo del área de almacén por la inadecuada supervisión y por la falta de personal adecuado dentro de esta área, además de no darse un mantenimiento y desarrollo permanente al control interno.

Como aporte a la investigación se debe de mejorar e implementar adecuadamente el ambiente de control interno en el área de almacén, con el fin de contribuir a la mejorara de la empresa y poder lograr de este modo cumplir con su misión y visión.

Como valor agregado, es importante señalar que el ambiente de control interno es parte principal de toda empresa, porque sin ello no se tendría una organización integrada y un control de actividades dentro de la empresa.

6.1.2. Respecto al objetivo Específico N°01

Con respecto al objetivo general, se ha determinado las características del ambiente de control interno en la empresa “El Albañil Constructores S.A.C – Huaraz,2019, encontrándose que se cumple de manera parcial con las características del ambiente de control interno, ya que tiene debilidades en cuanto

al manejo y control del personal por la inadecuada supervisión, además de no darse un mantenimiento y desarrollo permanente al control interno.

Como aporte a la investigación se debe de mejorar e implementar adecuadamente el ambiente de control interno, con el fin de contribuir a la mejorara de la empresa y poder lograr de este modo cumplir con su misión y visión. Es preciso señalar que las normativas son importantes porque sirven para regular las conductas (éticas y morales) dentro de la empresa y así pueda ver un mejor desarrollo

Como valor agregado, es importante señalar que el ambiente de control interno es parte principal de toda empresa, porque sin ello no se tendría una organización integrada y un control de actividades dentro de la empresa.

6.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 02

Se concluye que la empresa cumple con la asignación de responsabilidades dentro del área de almacén, considerando la respuesta de los encuestados, la responsabilidad da la administración en cada área de la empresa. Como aporte se manifiesta que la empresa aplica de manera correcta la asignación de responsabilidades, para que existe un mejor desarrollo dentro del área pueda funcionar adecuadamente. Es necesario señalas que la asignación de responsabilidades mejora el desempeño de la entidad para que exista un resguardo de los recursos.

6.2.Recomendaciones

1. La empresa debería de manejar de manera adecuada el ambiente de control interno dentro del área de almacén, por lo que administración debería de hacer un seguimiento para ver los puntos que necesitan mayor control, además de reforzar el control interno en toda la empresa, para que se pueda tener un mejor funcionamiento mediante técnicas y orientaciones que se puedan aplicar.
2. La empresa debería de optar por buscar un asesoramiento en cuanto al ambiente de control interno, para que de este modo se pueda desarrollar e implementar de manera adecuada los instrumentos normativos.
3. Sobre la asignación de responsabilidades, se recomienda que la empresa debe de fortalecer con orientaciones, para que de este modo no se presenten declives en un futuro.

Referencias Bibliográficas

CAPOTE, G. (2017). *Control Interno y el Control. Economía y Desarrollo*. Obtenido de V.129 n.2. 2001: ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3175027>

Castillo, O. (2019). *Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms SRL del distrito de Independencia, 2018*. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12130>

Cipriano. (2016). *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*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5731>

Commission, C. of S. O. of the T. (2013). *CONTROL INTERNO*. Obtenido de MARCO INTEGRADO: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a&fbclid=IwAR1Mf-IPGZmpi7TkMNzvjfXm30XefqoiLk9qK8a4UhZGRTpfcs4BCdY_J_0

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de

de

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Coragua, R. (2016). *Sistema de Control Interno Operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú SRL. de la ciudad de Trujillo*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2188/coraguarodriguez_milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Toro Ríos, J. &. (2015). *II PROGRAMA DE PREPARACIÓN ECONÓMICA PARA CUADROS*. Obtenido de Control Interno: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

El Peruano. (02 de Julio de 2013). Ley N°30056. *Normas Legales*, págs. 1- 11.

El Peruano. (14 de Mayo de 2016). La Contraloría General de la República - Directiva N°013 - 2016 - CG/GPROD. *Implementación del sistema de control Interno en las Entidades del Estado*, págs. 1-12. Obtenido de http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG_149-2016-CG.pdf

Flores, M. (2017). Diseño de un sistema de control interno de almacén para mejorar los procesos de la empresa constructora man group internacional S.A.C de la ciudad de trujillo 2015. *Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO*. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3210>

Hernández,R.,Fernández,C.,Baptista,P. (2014). *Métodología de la investigación*.6° edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hervias, I. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO HOTEL " LAS TEJAS E.I.R.L." - CHIMBOTE, 2015*. Chimbote: Universidad Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Hurtado, J. (27 de Marzo de 2013). *Investigación holística*. Obtenido de Las hipótesis en investigación: ¿cuándo se formulan?: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2013/03/las-hipotesis-en-investigacion-cuando.html>

INEI. (2018). *En el país existen 2 millones 379 mil 445 de empresas activas en el segundo trimestre de 2018*. Obtenido de

González, R. (2013). Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - Manual del Participante. *Qualpro Consulting S.C.*, 39. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-pais-existen-2-millones-379-mil-445-de-empresas-activas-en-el-segundo-trimestre-de-2018-10924/>

Ladino, E. (2014). *Control Interno: Informe caso*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3182319>

- Lazaro Capillo, & Roxana, L. (2020). Características del control interno en la administración de almacenes de la empresa “Cevive” E.I.R.L. Huaraz, 2017. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15510>
- Llacas Aranzulo, C. D. (2018). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Ferretería Ferrocólor S.R.L.” de Chimbote, 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3478>
- Manrique, N. (2014). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014*. Obtenido de Repositorio Institucional:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Mantilla, B. (2015). Obtenido de Auditoria del control interno. Tercera Edición:
<https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+La+supervisi%C3%B3n+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV1P3ekYXqAhUZSDABHdLdDFUQ6AEIPDAD#v=onepage&q=que%20es%20La%20supervisi%C3%B3n%20de%20control%20interno&f=false>
- Peña. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL PERÚ. CASO:*

*FERRETERÍA SERVICIOS GENERALES SEÑOR DE LOS MILAGROS-
HUANCABAMBA- PIURA-2017.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2329>

Posso, J. y. (2014). *Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa Prestadora de Servicios Hotleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que Permitirá el Mejoramiento de la Información Financiera*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Presidencia de la República del Perú. (2019). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de Integrantes del Comité SCI , Normatividad Legal y Actas SCI: <https://www.presidencia.gob.pe/portalgob/sistema-control-interno>

Quinaluisa,,Ponce,,Muñoz,Ortega & Pérez. (2018). El Control Interno y sus Herramientas de Aplicación entre COSO Y COCO. Cofin vol.12 no.1. *SCIELO*, 1-7.

Quispe, H. (2017). *Propuesta de Aplicación de "COSO IV: Marco de Gestión de Riesgos Empresariales-Integración con la Estrategia y el Rendimiento caso: Empresa Petelecom S.R.L.* Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/15898/T-I-MACOFI-2017-11%20PROPUESTA%20DE%20APLICACION%20DE-COSO%20IV-%20MARCO%20DE%20GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL> ES-

INTEGRACION%20CON%20LA%20ESTRATEGIA%20Y%20EL%20RENDI
MIENTO%20CASO-EMPRESA%20

Reyes, R. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Agrovet Andina E.I.R.L.”, de Chimbote, 2016.* Obtenido de Repositorio Institucional: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5848/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_REYES_SALAS_ROGER_GUZMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robleto, A. (Noviembre de 2015). *Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el Periodo 2014.* Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <https://core.ac.uk/download/pdf/53104986.pdf>

Rodrigo, E. (2015). *Control Interno y Fraudes: análisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos trnasnacionales.* ECOE Ediciones.

Ruffner, J. (2014). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS.* Obtenido de Quipucamayoc,11(22),81 - 87.: <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

Sánchez, H. (2016). *EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE VIDRIOS Y ALUMINIOS DEL PERÚ: CASO RIMAS GLASS SRL.TRUJILLO, 2016.* Obtenido de Repositorio Universidad ULADECH: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstrea>

Santillán, M. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjui, 2017.* Obtenido de Repositorio Institucional: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4018>

Selis Vargas, R. J. (2020). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “I & S inversiones ferreteras S.A.C.” – San Vicente de Cañete, 2017. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15616>

Silvia, G. (2016). *Diseño de un manual de procedimientos para el Control Interno en el proceso de compras de la empresa constructora "ROCCOSUL CIA. LTDA."*. Obtenido de UIDE: Universidad Internacional del Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1582>

UAL. (2016). *UNIDAD 7.- Personas.* 78–79. http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Compras/Pdf/Unidad_07.pdf

Vasquez Ramos, J. (2019). *El Control Interno en los almacenes de las empresas privadas del sector Industria de la Construcción del Perú: Caso Empresa COSGAM S.A.C. Trujillo, 2018.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11469>

Zafra, L. (2015). *El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos SAC Surco 2015.* Obtenido de

Repositorio

Institucional:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1043>

Zapata. (2017). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN, EMPRESAS DEL SECTOR AGRO EXPORTADOR DEL PERÚ: CASO EMPRESA TALLANES PACKERS S.A.C. CIUDAD DE TAMBOGRANDE-PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2018. *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*, 115.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2830>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

Instrucción: La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación sobre: Características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019

Motivo por el cual solicito a su persona marcar con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1. **¿La dirección de la empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades?**
 - a) Si
 - b) No
2. **¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal?**
 - a) Si
 - b) No
3. **¿Se sanciona actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección?**
 - a) Si
 - b) No
4. **¿La empresa cuenta con un código de ética que difunde mediante talleres y reuniones?**
 - a) Si
 - b) No

5. **¿La supervisión y la toma de decisiones son independientes de la administración?**
- a) Si
 - b) No
6. **¿De manera constante se da la supervisión en el área de almacén de la empresa?**
- a) Si
 - b) No
7. **¿Se define, asigna y limita las responsabilidades por parte de la administración?**
- a) Si
 - b) No
8. **¿La empresa posee un Manual de Organización y Funciones donde se refleja todas las actividades que se realizan en la entidad?**
- a) Si
 - b) No
9. **¿La empresa elabora un plan de formación y capacitación del personal?**
- a) Si
 - b) No
10. **¿El área de almacén de la empresa cuentan con personal adecuado para poder desarrollar las actividades que se presenten?**
- a) Si
 - b) No

11. ¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades de todo el personal?

a) Si

b) No

12. ¿La empresa de importancia al desarrollo y mantenimiento de controles internos adecuados?

a) Si

b) No

13. ¿Todos los miembros que laboran en la empresa conocen sus responsabilidades y actúan de acuerdo con los niveles de autoridad que le correspondan?

a) Si

b) No

14. ¿En la empresa cuenta con un área de control interno en la que evalué los procesos y mejoras?

a) Si

b) No

Gracias.

Anexo 2: Figuras

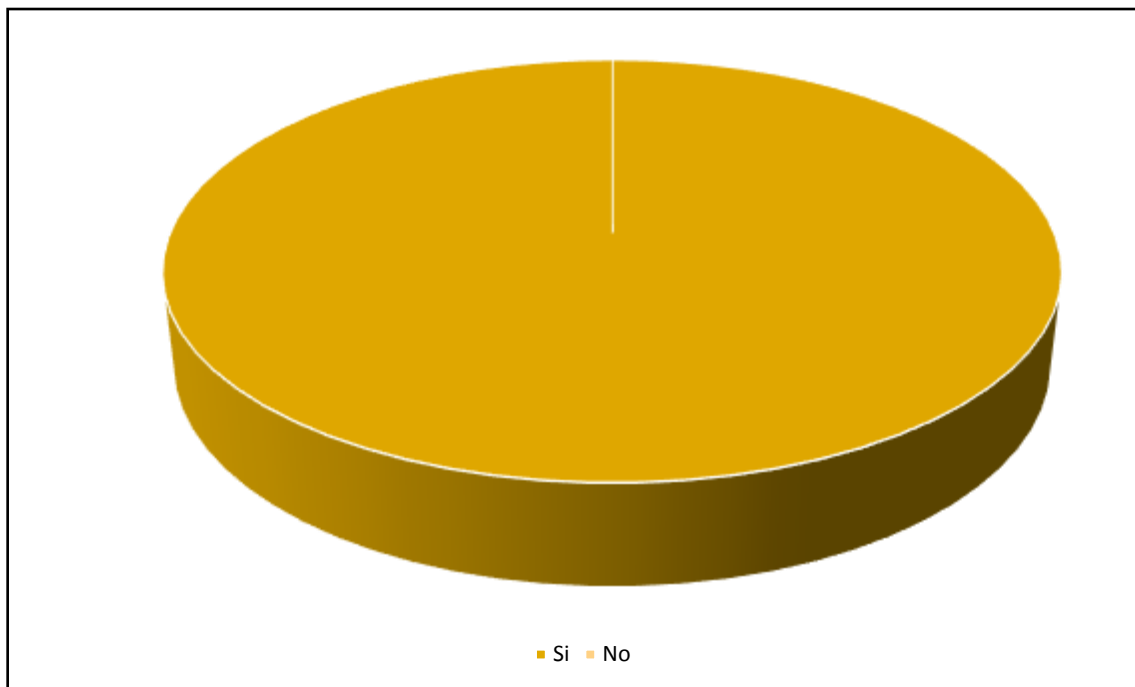


Figura 1: *Desarrollo transparente de las actividades*

Fuente: Tabla 1

Interpretación: El 100% considera que la empresa incentiva al desarrollo transparente de las actividades.

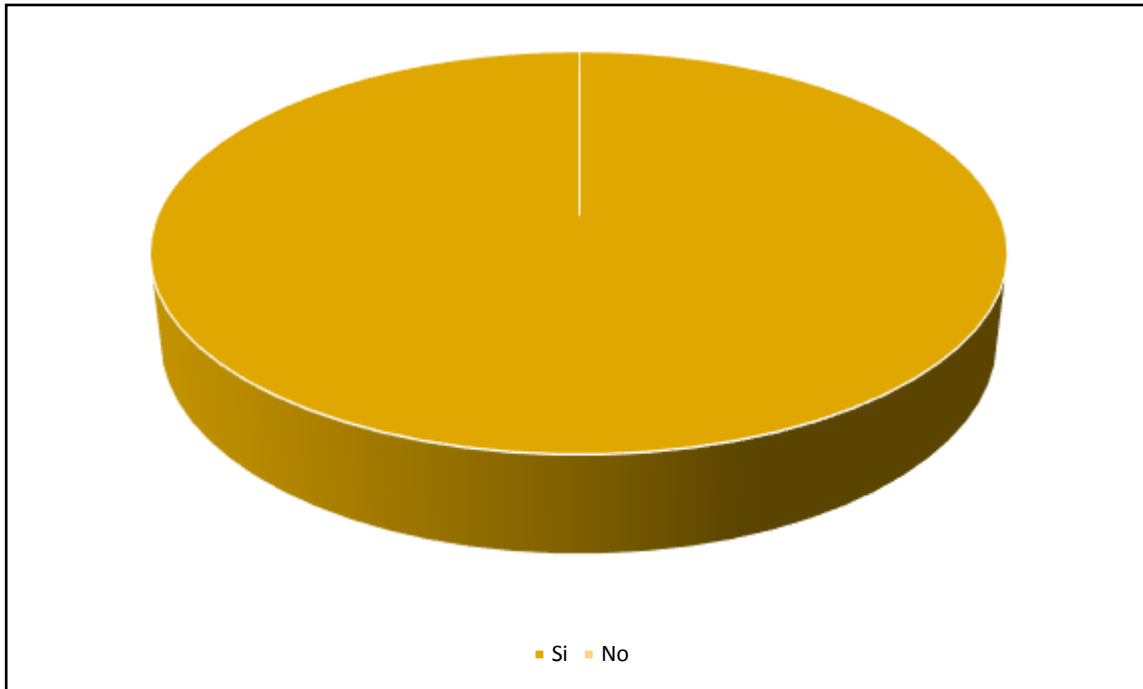


Figura 2: *Reconocen y promueven los aportes del personal*

Fuente: Tabla 2

Interpretación: El 100% considera que la dirección reconoce y promueve aportes al personal

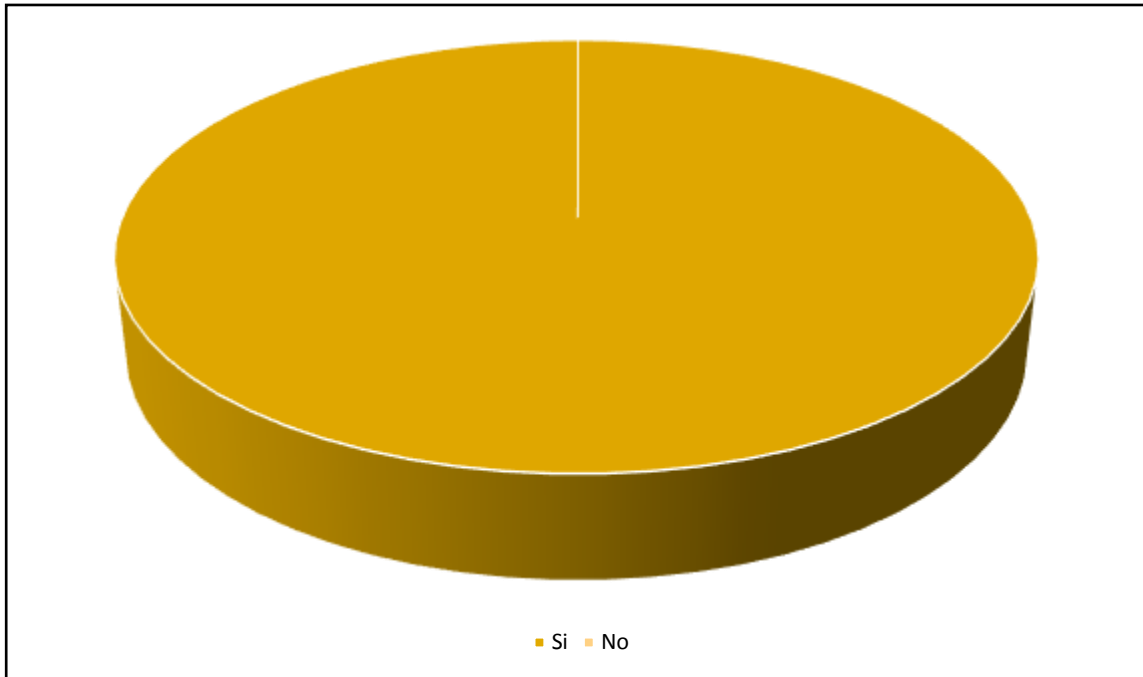


Figura 3: *Sanción de actos ilegales*

Fuente: Tabla 3

Interpretación: El 100% considera que se sancionan actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección.

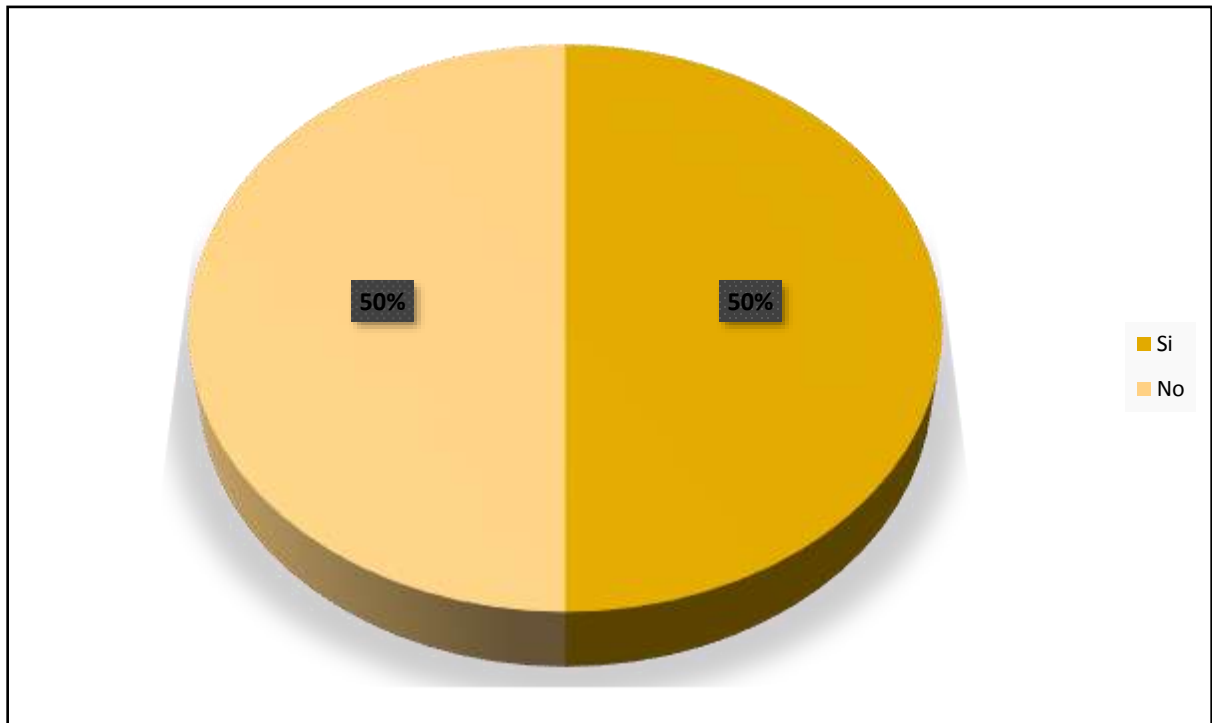


Figura 4: *Código de ética mediante talleres y reuniones*

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 50% considera que la empresa cuenta con un código de ética que difunde mediante talleres y reuniones, mientras que el 50% considera que la empresa no cuenta con un código de ética.

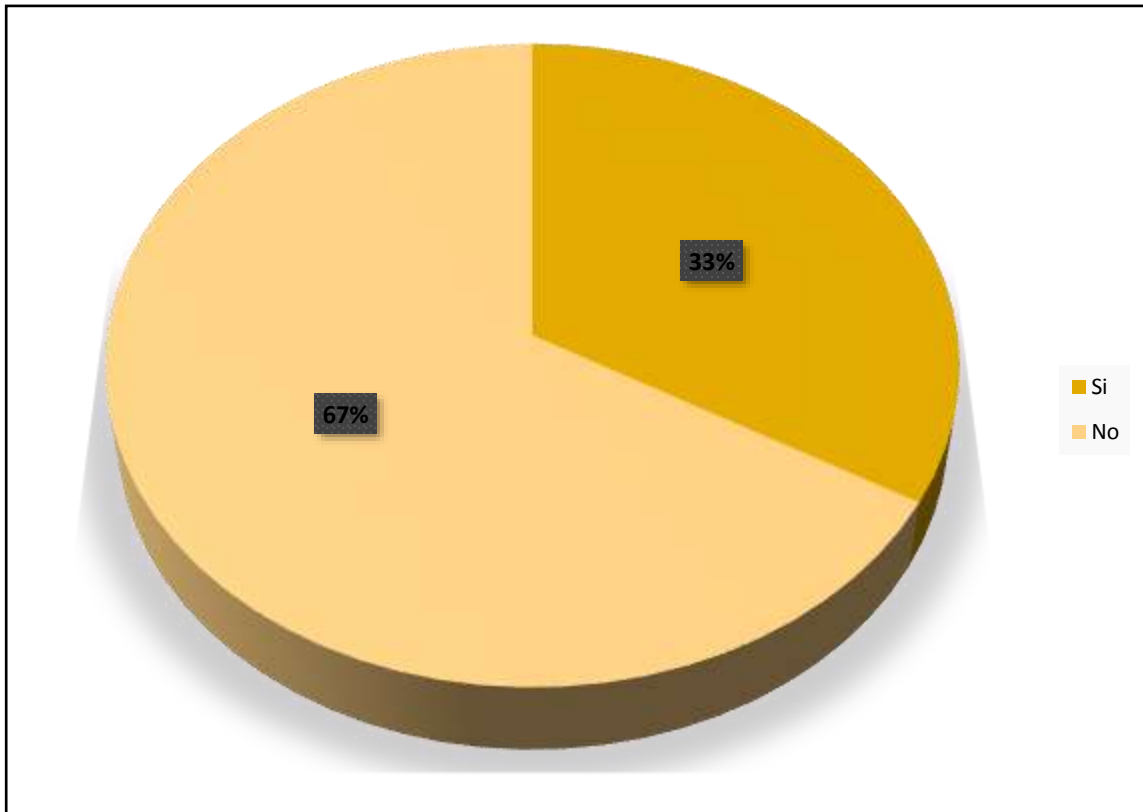


Figura 5: *Supervisión y toma de decisiones*

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 33% considera que la supervisión y la toma de decisiones son independientes de la administración, mientras que el 67% considera que la supervisión y la toma de decisiones no son independientes de la administración.

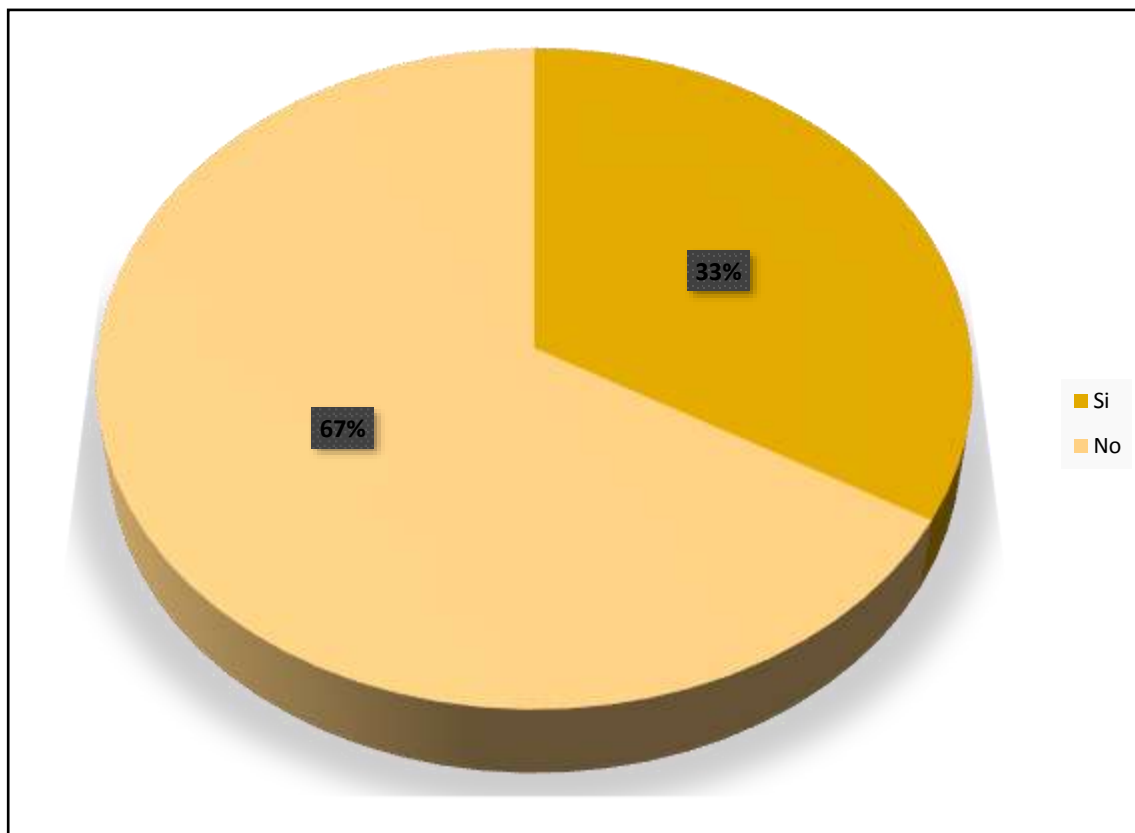


Figura 6: *Supervisión en el área de almacén*

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 33% considera que de manera constante se da la supervisión en el área de almacén de la empresa, mientras que un 67% considera que no se da de manera constante la supervisión en el área de almacén.

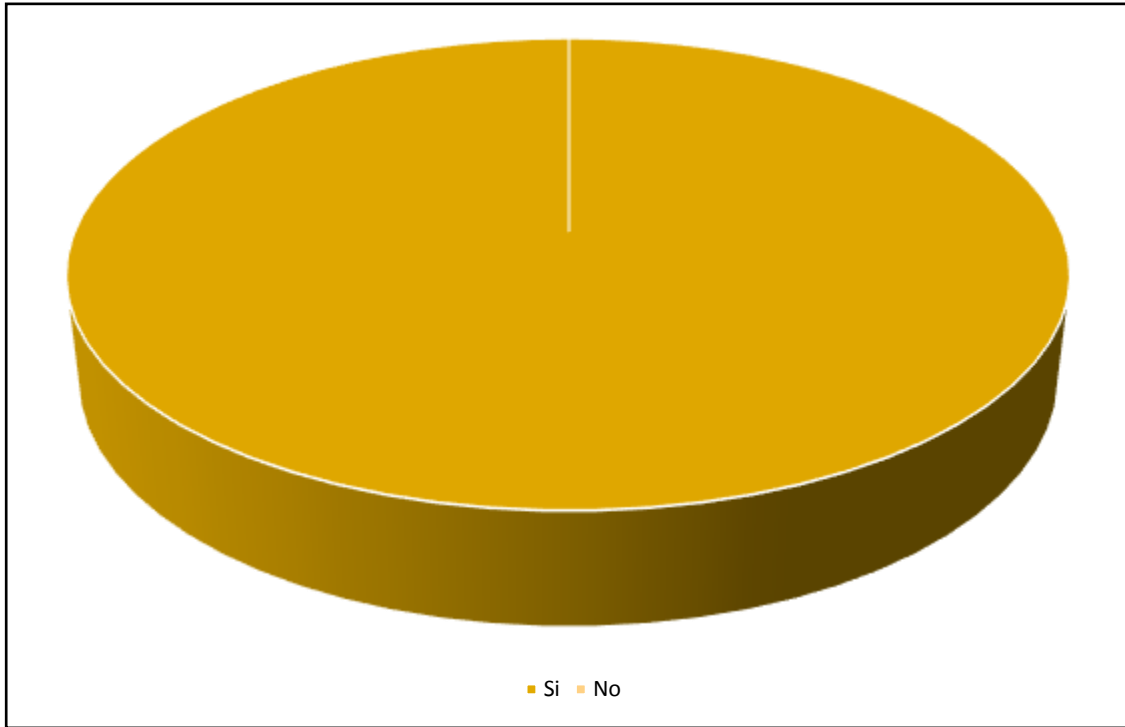


Figura 7: *Responsabilidades de la administración*

Fuente: Tabla 7

Interpretación: El 100% considera que se define, asigna y limita las responsabilidades por parte de la administración.

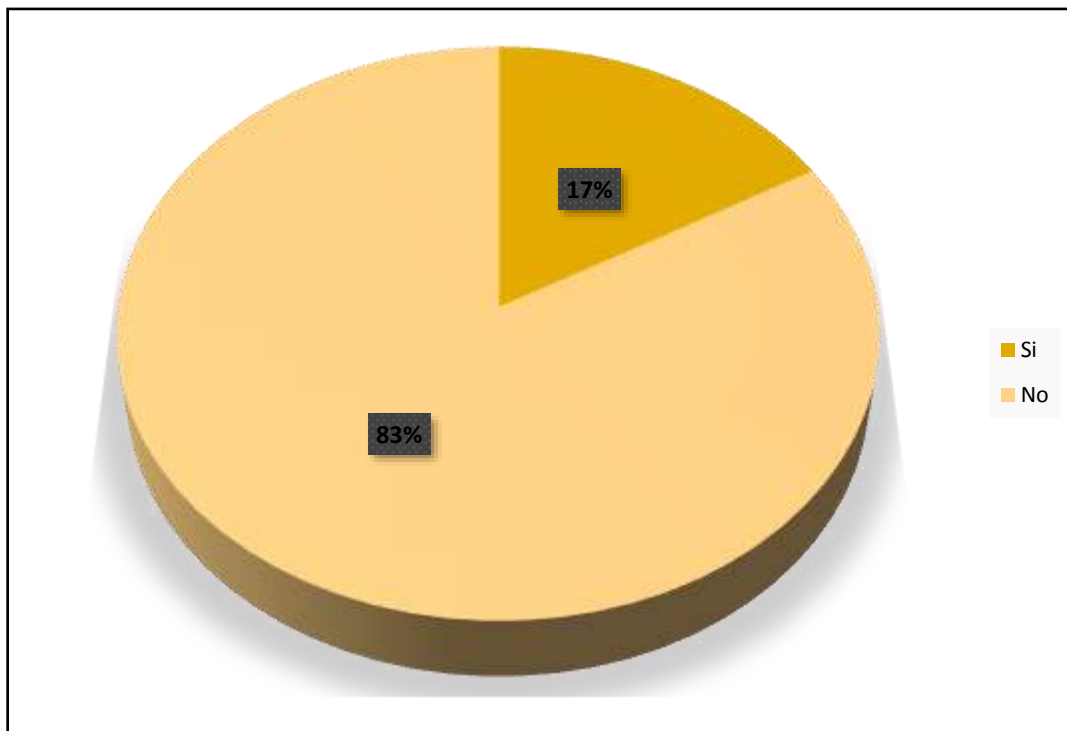


Figura 8: *Manual de Organización y Funciones*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 17% considera que la empresa posee un Manual de Organización y Funciones donde se refleja todas las actividades que se realizan en la entidad, mientras que el 83% considera que la empresa no posee un Manual de Organización y Funciones.

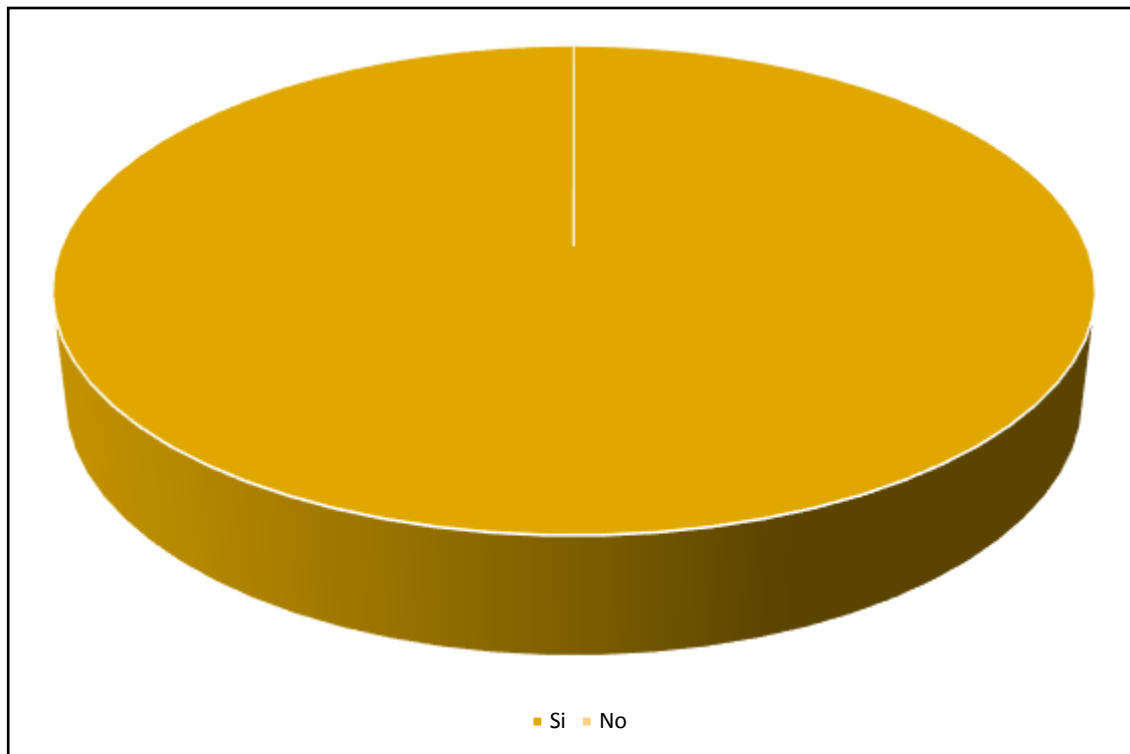


Figura 9: *Plan de formación y capacitación del personal*

Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 100% considera que la empresa elabora un plan de formación y capacitación del personal

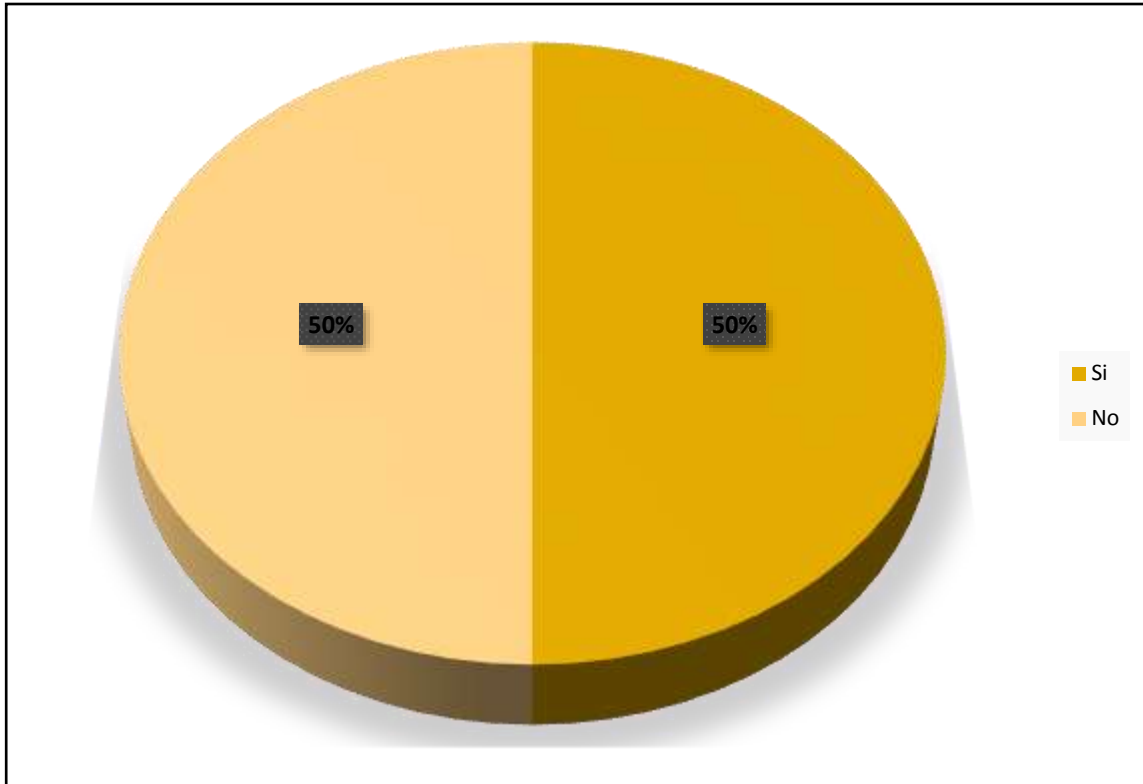


Figura 10: *Área de almacén con personal adecuado*

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 50% considera que el área de almacén de la empresa cuenta con personal adecuado para poder desarrollar las actividades, mientras que el 50% considera que el área de almacén de la empresa no cuenta con personal adecuado para poder desarrollar las actividades.

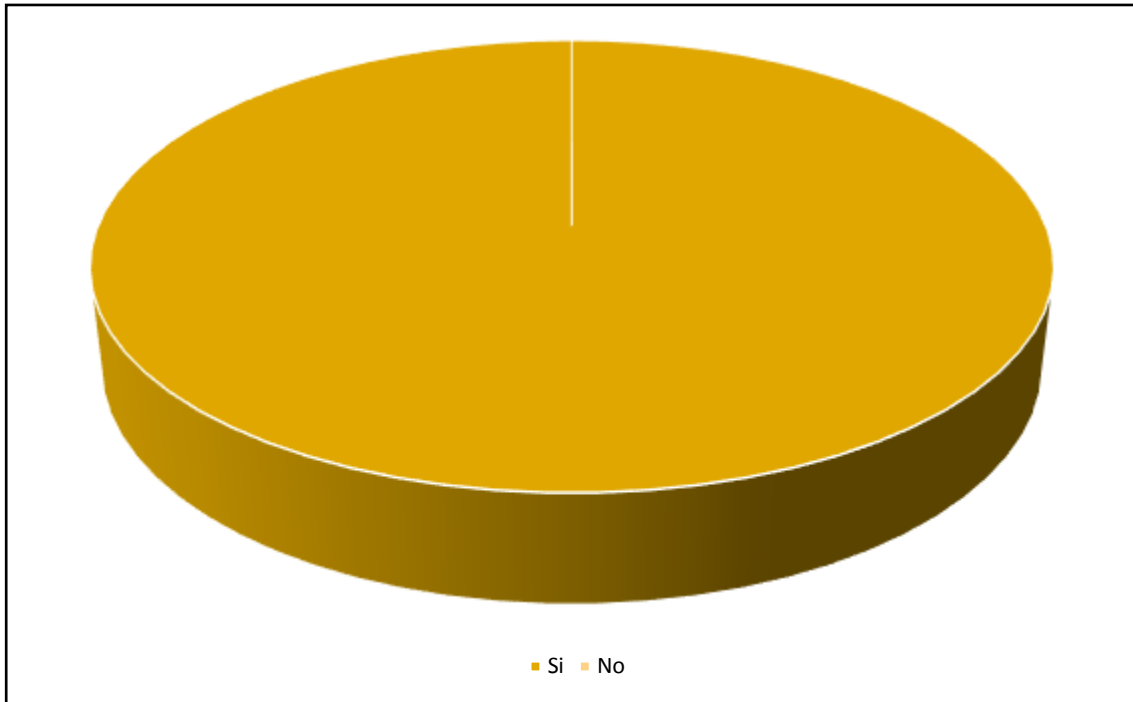


Figura 11: *Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: El 100% considera que se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades de todo el personal.

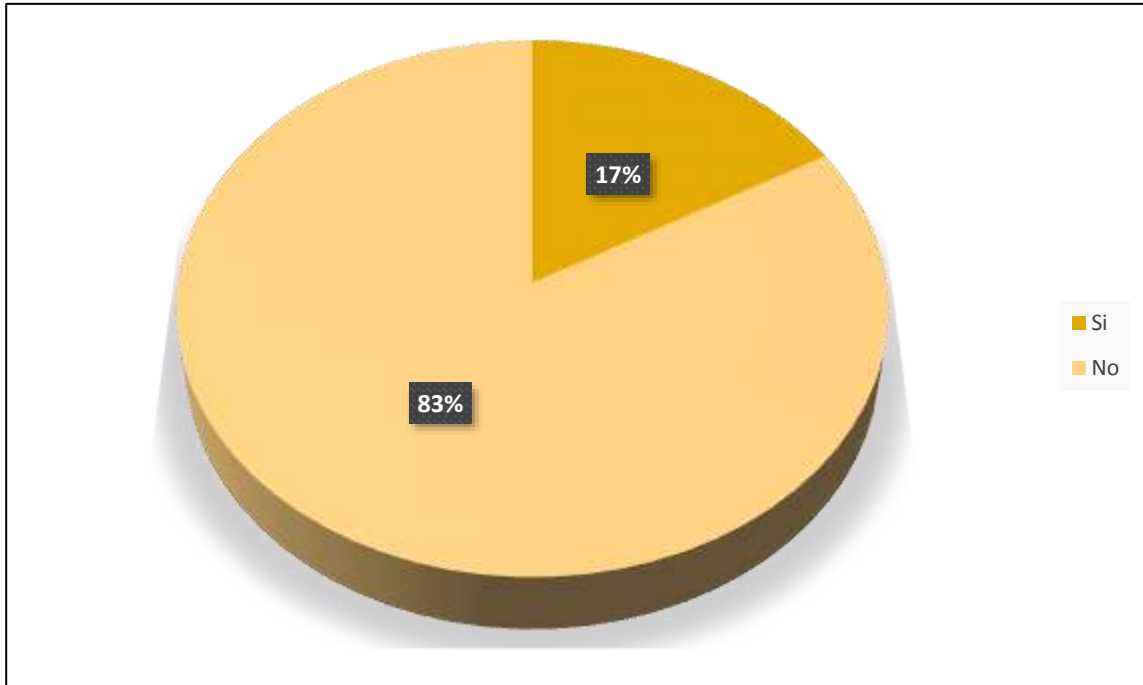


Figura 12: *Desarrollo y mantenimiento de controles internos*

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 17% considera que la empresa da importancia al desarrollo y mantenimiento de controles internos adecuados, mientras que el 83% considera que la empresa no da importancia al desarrollo y mantenimiento de controles internos adecuados.

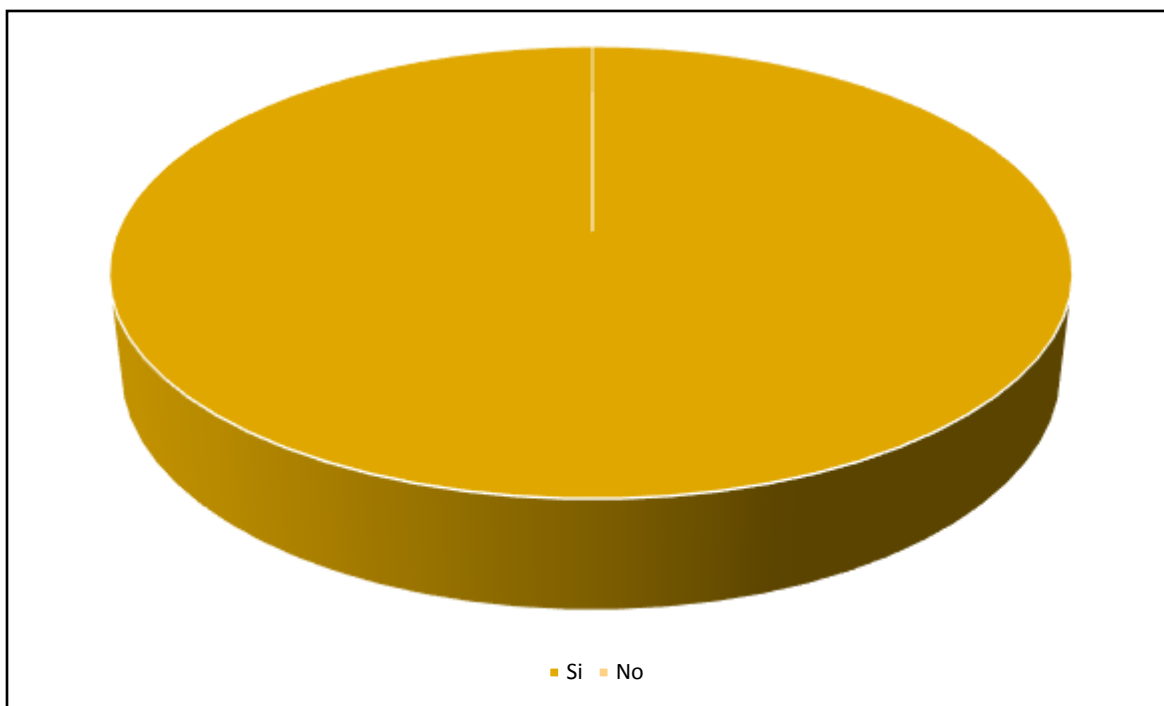


Figura 13: *Responsabilidades y niveles de autoridad*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: El 100% considera que todos los miembros que laboran en la empresa conoce sus responsabilidades y actúan de acuerdo con los niveles de autoridad que correspondan.

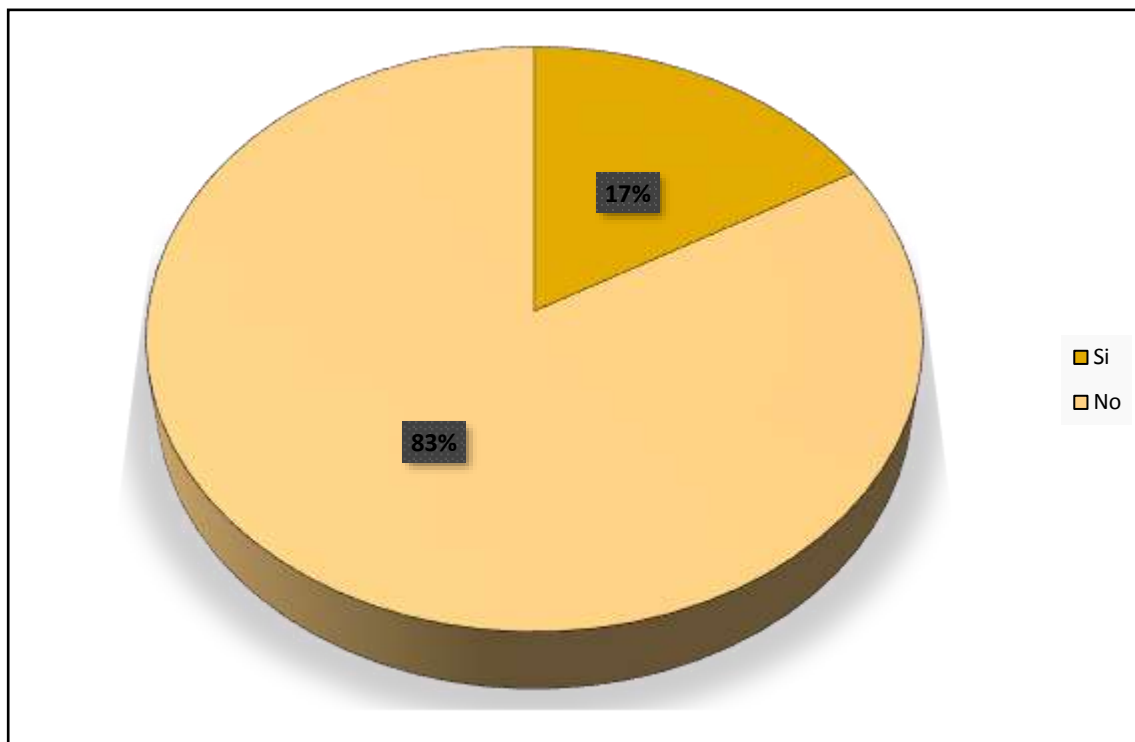


Figura 14: *Área de control interno con evaluación de procesos y mejoras*

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 17% considera que la empresa cuenta con un área de control interno en la que evalué los procesos y mejoras, mientras que el 83% considera que la empresa no cuenta con un área de control interno en la que evalué los procesos y mejoras.