



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO EN LA
REGIÓN AYACUCHO: RUBRO FERRETERÍA, SANTA S.A.C.
PERIODO-2018-2019**

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

AUTOR:

ORE GOMEZ, ORLINDA

ORCID ID: 0000-0002-0375-1147

ASESOR:

MG. CPCC PRADO RAMOS RONALD

ORCID ID: 0000-0002-5377-7556

AYACUCHO – PERÚ

AÑO-2021

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

ORE GOMEZ, ORLINDA
Orcid:0000-0002-0375-1147

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE,
ESTUDIANTE DE PREGRADO, AYACUCHO, PERÚ

ASESOR

Mg. CPCC Ronald Prado Ramos
ORCID ID: 0000-0002-5377-7556

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE,
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERA Y
ADMINISTRATIVA, ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD, AYACUCHO, PERÚ

JURADO PRESIDENTE

TACO CASTRO, EDUARDO

ORCID ID 000-0003-3858-012

MIEMBRO ALEXANDER

POZO CURO ORCID: 0000-

0002-5967-6895

MIEMBRO

ROCHA SEGURA, ANTONIO

ORCID ID: 0000-0001-7185-2575

2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....
Mg. CPC. CPC. TACO CASTRO, EDUARD

PRESIDENTE

.....
Mg. ALEXANDER POZO CURO

MIEMBRO

.....
Mg. CPC. ROCHA SEGURA, ANTONIO

MIEMBRO

.....
MG. CPCC RONALD PRADO RAMOS

ASESOR

1. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por la fortaleza y sabiduría que me brinda cada día y quien me conduce por el camino correcto. A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por haberme albergado durante todo mi tiempo de preparación.

Al Mg. CPCC Ronald Prado Ramos Docente Tutor de Taller, por su paciencia y conducción ejemplar en la asesoría de este trabajo de investigación.

A la Universidad Uladech Católica por promover y aplicar estratégicamente la investigación formativa en la formación de futuros profesionales del Contabilidad.

DEDICATORIA

La concepción de este trabajo está dedicada a mis padres, pilares de mi vida. Sin ellos, nunca habría podido obtenerlo lo que hasta ahora logre. Tú tenacidad y tu lucha insaciable los han convertido en el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí sino para mis hermanos y mi familia en general.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad de describir la **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO EN EL DISTRITO DE AYACUCHO: RUBRO FERRETERÍA, SANTA S.A.C. PERIODO-2019**

Se desarrolla los aspectos más importantes del control interno para la eficiencia y Eficacia gestión de las Micro Empresas de la Región.

En el mundo actual la globalización, la competitividad y las inversiones extranjeras son factores que inciden directamente en la economía de un país en desarrollo, más si hablamos del sector de la construcción que es el soporte de una gran inversión y circulación de capital, creando créditos, microcréditos y fomentando fuentes de trabajo para el desarrollo y crecimiento de un país.

La construcción en el mundo es sinónimo de inversión el cual demanda la compra y venta de materiales que se utilizan para diversas edificaciones y proyectos de construcción. Los materiales para construir edificaciones tienen varias procedencias extranjeras y nacionales, por ello al momento que importamos mercadería de diferentes canales de distribución, estamos hablando de impuestos y aranceles que deben pagar las multinacionales para poder comercializar la mercadería de una forma licita, esto repercute mucho en el precio final que tiene dicho producto y por ende en la economía de los consumidores finales.

El control interno, es de importancia para la estructura administrativa contable pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. Con este presente trabajo se contribuye al buen uso de las técnicas que se aplican en la administración para un buen control y calidad en la gestión de Micro Empresas y aplicarlos para un mejor desempeño de los empleados.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to describe the CHARACTERIZATION OF INTERNAL CONTROL IN THE MANAGEMENT OF COMMERCE SECTOR COMPANIES IN THE DISTRICT OF AYACUCHO: RUBRO FERRETERÍA, SANTA S.A.C. PERIOD-2019

It develops the most important aspects of internal control for efficiency and Efficiency management of the Micro Enterprises of the Region.

In today's world, globalization, competitiveness and foreign investments are factors that directly affect the economy of a developing country, especially if we talk about the construction sector that is the support of a large investment and capital circulation, creating credits , microcredits and promoting sources of work for the development and growth of a country.

Construction in the world is synonymous with investment which demands the purchase and sale of materials that are used for various buildings and construction projects. The materials to build buildings have several foreign and national origins, so when we import merchandise from different distribution channels, we are talking about taxes and tariffs that multinationals must pay to be able to market the merchandise in a lawful way, this has a great 7ood77to7 the final 7ood7 of said 7ood77to and therefore in the economy of final consumers.

Internal control is of importance for the accounting administrative structure because it allows the top management 7ood7 organization to provide reasonable security, in relation to the achievement of business objectives. With this present work we contribute to the 7ood use of the techniques that are applied in the administration for a 7ood control and quality in the management of Micro Companies and to apply them for a better performance of the employees.

3.-CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	2
1. EQUIPO DE TRABAJO	3
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	4
3. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	5
4. RESUMEN Y ABSTRACT	7
5. CONTENIDO	9
6. ÍNDICE DE GRÁFICO, TABLAS Y CUADROS	11
I. INTRODUCCION	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1 Antecedentes	13
2.1.1 Internacional	13
2.1.2 Nacional	16
2.1.3 Regional	20
2.1.4 Local	22
2.2 Bases teóricas de la investigación	24
2.2.1 Teorías de Control Interno	24
Definición y Objetivos del Control Interno	25
Tipos de Control	25
Control Externo	26
Control Interno	26
Objetivos del Control Interno	26
Importancia de Control Interno	27
Limitaciones del Control Interno	29
Principios del Control Interno Según COSO 2013	29
Sistema del Control Interno	30
2.2.2 Teorías de Gestión	32
Gestión	32
Gestión pública	34
2.3 Marco Conceptual	40
Evolución Histórica del Control Interno	40
2.3.1 Definición del Control Interno	42
2.3.2 Principios de Control Interno	43
2.3.3 Características de Control Interno	43
2.3.4 Componentes de Control Interno	44
2.3.5 Tipos de Informe de Control Interno	45

Informe COSO I	45
Informe COSO II	46
Informe COSO	46
2.3.6 Importancia de Control Interno	47
2.3.7 Objetivos de Control Interno	47
2.4 Gestión	47
2.4.1 Definición de la Gestión	47
2.4.2 Principios de la Gestión	49
2.4.3 Tipos de Gestión	49
2.4.4 Importancia de la Gestión	53
2.4.5 Indicadores de Gestión	53
III. HIPÓTESIS	54
IV. METODOLOGÍA	54
4.1 Tipo de Investigación	54
4.2 Nivel de Investigación	54
4.3 Diseño de Investigación	55
4.4 Población y Muestra	55
4.5 Técnicas e Instrumentos	55
4.6 Plan de Análisis	56
4.7 Matriz de Consistencia	57
4.8 Principios Éticos	57
V. RESULTADOS	57
5.1 Resultados	58
5.2 Análisis de Resultados	61
VI CONCLUSIONES	62
VII. BIBLIOGRAFÍAS	64
ANEXOS	
7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	
Anexo N° 01 – Modelos de Fichas Bibliográficas	66
Anexo N° 02 – Cronograma de Actividades	67
Anexo N° 03 – Presupuesto	68
Anexo N° 04 – Financiamiento	68
Anexo N° 05 – Cuestionario	69

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad de describir la caracterización del control Interno en la Gestión de las Empresas del sector Comercio en el Distrito de Ayacucho: Rubro Ferretería, Santa S.A.C. Periodo-2019

Enunciado del Problema ¿Cuáles son la principales Caracterizaciones del control interno y la gestión de las Micro Empresas del sector comercio en el Distrito de Ayacucho- Rubro Ferretería Santa S.A.C Periodo

La justificación la actualidad el control interno no permite a la administración desarrollar actividades preventivas que minimicen errores e irregularidades, limitando efectuar, registrar y sustentar operaciones, transacciones que coadyuven a fortalecer la confiabilidad de la información financiera administrativa, protección de activos, cumplimiento de normas y eficiencia de las operaciones. Todo ello asegura que la empresa alcance sus objetivos y metas propuestas.

Respecto a la metodología Respecto a la metodología teniendo en cuenta la complejidad para la recolección de datos de carácter de gestión, pedagógica y administrativa en las entidades a encuestar, debido a que algunas entidades guardan en absoluta reserva la información de sus actividades, el método de investigación a aplicar es la revisión bibliográfica y documental.

El propósito de la presente investigación como solución a la problemática, la implementación de control interno eficiente en la gestión administrativa en las Micro Empresas la Región Ayacucho.

Según el análisis en el presente trabajo de investigación Los resultados de la investigación constituirán herramientas de consulta, apoyo, alternativas de solución y propuestas para llevar a la práctica que facilitará recomendaciones para el manejo adecuado de los bienes institucionales, lo cual incidirá en la administración de gestión, pedagógica y administrativa al identificar las inversiones realizadas en la forma como se manejan y así enmendar errores convenientes y oportunamente cambiando la actitud y hábitos del servidor público.

El control interno nos permite obtener un conocimiento de la entidad e informar a la administración a los responsables de las diferentes áreas, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de la auditoría realizada; esto brindará un valor agregado a mejorar el desempeño del personal.

II REVISIÓN DE LITERATURA

5.1 Antecedentes

Los antecedentes se desdoblaron en antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales.

5.1.1 Internacional: En este proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Ibarra & Flores (2006) en su trabajo de investigación denominado Diseño de control interno para las pequeñas y medianas empresas Pachuca, México. Cuyo objetivo fue: Mostrar un modelo de control interno para empresas con pequeña capacidad administrativa que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a afirmar que: en las pequeñas y medianas empresas reclaman contar con información.

confiable y requiere que el control interno proporcione una mayor seguridad, ya que contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa permitirá maximizar la utilización de los recursos eficaz humanos motivados, capacitados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicio de calidad.

Segovia (2011) en su trabajo de investigación denominado “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía Datu Gourmet Cía. Ltda” Quito, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Alvarado & Tuquiñahui (2011) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el modelo Coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones”, Cuenca, Ecuador 2011. Tuvo como objetivo general: Comprar y vender productos de buena calidad y bajos costos que satisfagan las necesidades del consumidor. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a las siguientes conclusiones: el control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificando la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la compensación administrativa.

Rojas (2007) en su trabajo de investigación denominado: Diseño De Un Sistema De Control Interno en una Empresa Comercial De Repuestos Electrónicos, caso de estudio: Empresa Comercial de Repuestos Electrónicos, Guatemala, periodo 2007. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno, a través de manuales administrativo y contables. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica- documental y de caso; el instrumento fue el cuestionario, la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El control interno se ajustó a las necesidades y requerimientos de cada organización, debió consistir en un sistema que permitía tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustaran a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización, así mismo el costo de un sistema de control interno debió ser muy alto, pero es pieza fundamental para garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo, facilitando la correcta ejecución de las operaciones y la creatividad de los clientes.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre nuestras variables de estudio, las unidades de análisis de nuestra investigación.

Paredes & Muñoz (2014) en su trabajo de investigación “El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.” Cuyo objetivo general fue demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. Cuya metodología utilizada fue un diseño experimental, de naturaleza descriptiva simple. Se utilizó el método transaccional o transversal, implementado contribuirá al logro de los objetivos

Samaniego (2013) en su trabajo de investigación “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo” Cuyo objetivo general fue determinar, si el control interno influye en la gestión de las micro empresas del distrito de Chaclacayo. Cuya metodología utilizada fue investigación descriptiva-bibliográfica el instrumento fue el cuestionario, el cual estará conformado por preguntas relacionadas a los indicadores de cada una de las variables. Llegaron al siguiente resultado: El ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. Las actividades de control repercutan en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Paima & Villalobos (2013) en su trabajo de investigación “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo de la ciudad de Trujillo” Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. durante el año 2012. Cuya metodología utilizada fue descriptiva-bibliográfica el instrumento fue entrevistas.

La empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., debe optar por evaluar el sistema de control interno operativo, en forma periódica con la finalidad de corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable, y además mejorar la gestión del área de compras.

Obispo & Gonzales (2013) en su investigación denominada “La caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013”. Cuyo objetivo general fue identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. Cuya metodología fue: bibliográfica-documental y de caso el instrumento fue fichas bibliográficas. Llegaron al siguiente resultado: el control interno permitió evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logró en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial.

Rodríguez (2016) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E AGALLPAMPA, 2016. Cuyo objetivo general fue Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016. Cuya metodología utilizada fue no experimental – descriptivo, el instrumento fue la encuesta. Llegaron al siguiente resultado: Se concluye en su totalidad que las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial.

2.1.3 Regionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a toda investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad, sobre nuestra variable, las unidades de análisis de nuestra investigación.

Verrando (2014) en su trabajo de investigación “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014” Cuyo objetivo general fue: La Caracterización del Control Interno del Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña en la ciudad de Sullana 2014. Cuya metodología utilizada fue cuantitativo - nivel descriptivo el instrumento de aplicación fue cuestionario a los 22 empleados del restaurant pollos a la brasa La Cabaña. Llegaron al siguiente resultado: Que el 90.91% de los encuestados manifestaron que no existe un manual de funciones para cada empleado, el 72.73% de los encuestados manifestaron que no realizan control alguno en la logística para la entrada y salida de productos. El 100% de los encuestados manifestaron que un mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

2.1.4 Locales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a toda investigación realizada por algún investigador sobre nuestra variable, las unidades de análisis y sector comercio de nuestra investigación.

Centurión (2013) en su investigación denominada “Las mypes y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2013” Cuyo objetivo general fue determinar si las Mypes del sector construcción del distrito de Chimbote aplican la gestión de calidad en el año 2013, cuya metodología empleada fue una investigación cuantitativo - descriptivo, el instrumento fue encuestas. Llegaron al siguiente resultado: Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos, Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa. (Tercerización).

Marín (2016) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices MARÍN E.I.R.L. de Ayacucho, 2015” Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín EIRL de Ayacucho, 2015. Cuya metodología utilizada fue no experimental descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. En el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas y cuestionario. Llegaron al siguiente resultado que el Control interno permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las empresas, realizando mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas, reduciendo riesgos, lo que permite el cumplimiento y el logro de los objetivos y metas institucionales. Asimismo, establecen que el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir.

2.1 Bases Teóricas de la Investigación

2.1.1 Teorías de Control Interno

Según la **Cotraloría (2014)**.

EL CONTROL INTERNO. ASPECTOS GENERALES

El término de “Control Interno” es bastante frecuente en el ámbito institucional y, seguramente, no es la primera vez que el usuario de este documento lo escucha. Sin embargo, quizá no sea tan ampliamente conocida la utilidad del mismo o los objetivos que busca. ¿Sabía que este concepto surgió hace muchos años frente al crecimiento de la gran empresa y a la necesidad cada vez mayor de establecer mecanismos de control y mejora de la gestión?

¿Conocía que es un proceso relacionado de manera estrecha con el gobierno corporativo? El presente capítulo analiza cada uno de estos aspectos, comenzando por definir lo que se entiende por Control Interno y presentando sus objetivos, importancia y limitaciones. A continuación, se hace una descripción sobre cómo ha ido evolucionando la aplicación del Control Interno, sus principales avances y los modelos que lo sustentan. Finalmente, se presentan algunas consideraciones sobre la relación del Control Interno con el gobierno corporativo y la importancia de ver al mismo como un proceso integral

1. “DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

2. Definición de Control

El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Por su parte, Word Reference, establece que el control implica comprobar e inspeccionar una cosa (ejem. control de calidad, sanidad, etc.), tener dominio o autoridad sobre alguna cosa (ejem. perder el control del coche) o limitar o verificar una cosa (ejem. control de gastos, control de velocidad, etc.).

A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”, En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

Tipos de Control

Existen dos tipos de control: el externo y el interno.

Control Externo.- Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.

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 razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. El presente documento desarrollará aspectos relacionados únicamente con el control interno.

Objetivos del Control Interno

Entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- ❖ Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- ❖ Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- ❖ Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- ❖ Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- ❖ Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

- ❖ Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- ❖ Promover que se genere valor público³ a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

Relación del Control Interno con el ciclo de gestión

son:

- ✚ No se puede mejorar nada que no se haya controlado
- ✚ No se puede controlar nada que no se haya medido
- ✚ No se puede medir nada que no se haya definido
- ✚ No se puede definir nada que no se haya identificado.

3. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios:

- ✚ La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- ✚ El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

- # El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
 - # El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
 - # El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.
 - # En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:
 - # La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
 - # La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
 - # El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
 - # La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
 - # La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
 - # La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
 - # La efectividad de las operaciones y actividades.
 - # El cumplimiento de la normativa.
 - # La salvaguarda de activos de la entidad.
- Al entorno del sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son:**
- # Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
 - # Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
 - # Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
 - # El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño. Es importante tomar en cuenta estas limitaciones con el objetivo de minimizarlas lo más posible y aprovechar al máximo los beneficios del Control Interno vistos en el acápite anterior.

PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO 2013

Según Internet (2013) Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar:

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente “Supervisión del sistema de control -
Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o

independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Según la exploración de **Internet (2016)** nos muestra lo siguiente.

Principios y Elementos del Sistema de Control Interno

La adopción y cumplimiento del SCI por parte de SERFINANSA se desarrolla siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Autocontrol: Entendido como la capacidad de todos los funcionarios para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Así mismo, se refiere al deber de los funcionarios de procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

Autorregulación: Entendido como la capacidad de la empresa para aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones legales que le son aplicables.

Autogestión: Es la capacidad de la empresa para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

El Sistema de Control Interno se encuentra conformado por los siguientes elementos:

Ambiente de Control: Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben establecer y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.

Gestión de Riesgos: Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.

Actividades de Control: Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema de control interno.

Información y Comunicación: Es lo que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades.

La comunicación debe de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.

Monitoreo: El control interno es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO 2013

Según Internet (2013) Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar:

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente “Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Según la exploración de **Internet (2016)** nos muestra lo siguiente.

Principios y Elementos del Sistema de Control Interno

La adopción y cumplimiento del SCI por parte de SERFINANSA se desarrolla siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Autocontrol: Entendido como la capacidad de todos los funcionarios para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Así mismo, se refiere al deber de los funcionarios de procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

Autorregulación: Entendido como la capacidad de la empresa para aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones legales que le son aplicables.

Autogestión: Es la capacidad de la empresa para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

El Sistema de Control Interno se encuentra conformado por los siguientes elementos:

Ambiente de Control: Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben establecer y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.

Gestión de Riesgos: Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.

Actividades de Control: Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema de control interno.

Información y Comunicación: Es lo que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que permita al

personal cumplir con sus responsabilidades. La comunicación debe de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.

Monitoreo: El control interno es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

5.2.2 Teorías de Gestión

GESTION

Según **Ortun (1993)** La Gestión, se define como que, Hace tiempo que se sabe que las diferencias en el ritmo de aumento de la productividad entre países no dependen únicamente de las diferencias en eficiencia asignativa o económica (al fin y al cabo, existe coincidencia al señalar cuáles son las industrias estratégicas) sino también de diferencias en eficiencia de gestión (la competitividad es primordialmente un concepto microeconómico). Hay que traspasar los recintos de las fábricas, y de las organizaciones en general, para buscar las claves de las diferencias en la evolución de la productividad entre países.

Mejoras en la gestión durante el siglo XX

1. **Escuelas clásicas (principios de siglo)** Principios universales de eficiencia
Búsqueda de una organización sin fricción Despegue de la ingeniería industrial.
2. **Relaciones humanas (década de los años 30 y siguientes)** Estudios Hawthorne en Western Electric Psicología del trabajo y motivación Gestión participativa y enriquecimiento del puesto de trabajo.

La conclusión de Putnam es que los gobiernos regionales que mejor funcionan son los de las regiones con mayores niveles de civilidad (pautas de cooperación social

3. **Investigación operativa (década de los años 40 y siguientes)** Necesidades IIª Guerra Mundial y advenimiento de los ordenadores Modelos cuantitativos para problemas organizativos.

4. **Análisis de sistemas (década de los años 50 y siguientes)** Perspectiva cibernética (diseño de sistemas de control) Atención a las interacciones dinámicas.

5. **Planificación estratégica (décadas de los años 60 y 70)** Diversificación y búsqueda de sinergias Reestructuración de activos

6. **Gestión japonesa** Sistemas de control de calidad implicando a las personas Enfoques novedosos de la gestión de la producción y los inventarios.

LA GESTIÓN PÚBLICA

Según **Ortun (2010)** La gestión pública ha sido establecido, qué es gestión y cuáles las limitaciones inherentes al carácter público del cometido. Cuáles son abordables mediante investigación, cuáles son un parámetro dado y cuáles son mitigables por la gestión pública. Valga pues la definición de gestión pública como gestión con limitaciones derivadas del carácter público del cometido. El gran problema de la acción colectiva es el de que acciones individualmente racionales producen malos resultados tanto para los individuos como para los colectivos. No pueden solucionarse los fallos de la acción colectiva con recetas de competencia para todo, ya que es precisamente la competencia para todo la causante de buena parte de los problemas. El problema de la elección pública, el cómo conseguir la cooperación bajo circunstancias adversas, ha sido explorado por distintas ciencias sociales además de la Economía: Metcalfe (1993) recoge diversas citas sobre la explotación excesiva del entorno, los problemas de encaje entre motivaciones individuales, la psicología social del pánico y de las crisis, etc. Convendrá distinguir entre Gestión Pública Micro -la gestión de las organizaciones públicas, que se centra en las limitaciones mitigables a la gestión mediante dos grandes familias de soluciones: la introducción de competencia basada en precios y la aplicación de algunas técnicas de gestión desarrolladas en otros entornos - y Gestión Pública Macro: la gestión del conjunto del sector público.

PRIMERA FAMILIA DE SOLUCIONES:

COMPETENCIA. Aunque la prescripción de competencia peca en ocasiones de evangelista (creyentes comprometidos que predicán la virtud teológica de la competencia frente al pecado capital del monopolio) no deja de ser cierto que su viabilidad y efectividad puede ser evaluada. Antes de caer en panegíricos desafortunados del mercado, que en formulaciones muy generales constituyen una auténtica huida hacia adelante, conviene recordar la prudencia de Mao cuando, preguntado sobre el impacto de la Revolución Francesa en el mundo, consideraba que era prematuro opinar.

1. Separación de las funciones de financiación, compra, y producción. Los conciertos, o compra externa de bienes y servicios antes producidos por el sector público, constituyen el instrumento rey para una introducción de la competencia en el sector público. Este mantiene las potestades reguladoras y financieras, y compra al mejor oferente público o privado. Esta fórmula recoge también el supuesto de competencia interna dentro del sector público que aunque mantenga producciones propias las pasa a ejercer en régimen no monopolístico. Pueden competir productores públicos entre sí y/o con otros productores privados. El ámbito de aplicación suele considerar bienes privados preferentes o de mérito (como educación y sanidad) y bienes públicos (protección civil, conservación medio-ambiental, etc). Para que los conciertos sean beneficiosos es preciso que, primero, el mercado sea suficientemente competitivo, segundo, que los costes de transacción (elaboración y supervisión de contratos) no superen a los beneficios de la concertación, y tercero, que el sector público sea capaz de recuperar el

excedente de los productores en la mayor cuantía posible. Esta última condición, en particular, rebasa el campo de la economía estrechamente centrada en el intercambio ya que su cumplimiento requiere analizar la distribución del poder entre las partes implicadas (la posibilidad de los controlados de ocupar el aparato de control) y las asimetrías en la información. La concertación no constituye una elección entre dos alternativas extremas -todo o nada- sino una elección de la dosis, en la mejor tradición marginal, adecuada a cada circunstancia. Con información suficiente y proveedores diversos, la introducción de vales puede estimular la competencia y reducir las exigencias de vigilancia de la calidad por parte del sector público.

2. Cobro por la provisión de servicios comunes dentro de la Administración.

La teoría de la burocracia de Niskanen aplicable a los centros de gasto discrecional, públicos o privados, se basa en unos funcionarios maximizadores del presupuesto capaces de apropiarse de todo el excedente del consumidor por su mejor información y capacidad de ejercer un cierto poder monopolista sobre el Legislativo. Estos centros funcionan sobre bases presupuestarias y tienen como misión proveer servicios a otros departamentos sin cobrarles por ello. En las empresas son los departamentos de prensa, relaciones públicas, contabilidad, planificación, etc. En la Administración Pública los servicios generales, la base burocrática del Estado. La solución estándar para la ineficiencia asignativa (y en ocasiones también de gestión) que se deriva del problema de Niskanen es la de cobrar un precio por los servicios que se prestan. Para convertirse en un mecanismo eficaz de control de la eficiencia del productor se requiere que no exista monopolio por parte del vendedor (esto es, que los departamentos clientes puedan elegir entre varias posibilidades para proveerse del producto o servicio, como son: comprarlo internamente, comprarlo fuera de la organización o producirlo internamente) y que el departamento cliente pueda emplear los ahorros de fondos para comprar otros recursos. En una Administración Pública, como la española, con una base burocrática muy hinchada, esta eventual acción política adquiere relevancia sobre el papel.

El tiquet moderador. El tiquet moderador puede reducir la pérdida de bienestar social derivada de un precio monetario cero en el momento del consumo y aumentar la eficiencia en la medida que el consumidor se vea forzado a comparar beneficios y costes en una decisión de utilización de servicios públicos. La pérdida de bienestar social resulta de suministrar bienes y servicios a unas personas que de los mismos efectúan una valoración que está por debajo del coste de dichos bienes y servicios para la sociedad.

SEGUNDA FAMILIA DE SOLUCIONES: APLICACION TECNICAS DE GESTION

Hija de la Economía Institucional (elección social, elección pública, teoría de agencia y economía de los costos de transacción) y de la Administración de Empresas, ampliada a Gestión, la "nueva" Gestión pública (Hood 1991, Osborne

TERCERA FAMILIA DE SOLUCIONES: GESTION PUBLICA MACRO

El cambio institucional que más pueda convenir a las sociedades humanas en cada momento de su historia abarca desde los aspectos fundamentales del origen del Estado como solución hobbesiana al dilema del prisionero hasta la determinación del ámbito, tamaño y funciones del mismo. El Estado básico (ámbito) debe tratar de conciliar de la mejor forma posible los intereses individuales y los intereses colectivos. El Nobel a North y el auge de la Economía Institucional refuerzan el interés por estos temas. Aunque la cuestión vaya más allá de la Economía, desde la perspectiva económica cabe recordar cómo los mecanismos institucionales públicos modifican los costes de transacción. En cuanto a Estado básico, estos costes de transacción vienen determinados por la naturaleza de la normativa legal que especifica los derechos de propiedad y el régimen jurídico de los bienes y servicios intercambiados así como el grado de efectividad que se consiga - mediante el sistema judicial y de seguridad- en la reducción de la incertidumbre.

El tamaño del sector público ha de responder a preferencias sociales. El análisis costebeneficio permite identificar con precisión el punto de eficiencia samuelsoniano para bienes y servicios públicos, aquel en el cual la suma de las valoraciones marginales de todos los ciudadanos usuarios de un servicio público iguala el coste marginal agregado. Otra forma de juzgar el tamaño del sector público es mediante el teorema del votante mediano (de Hotelling) que, bajo ciertas hipótesis, predice el dominio social de las preferencias del votante mediano.

Estas preferencias no coinciden necesariamente con la del punto Samuelson, pero tampoco parecen darse desviaciones sistemáticas hacia el consumo excesivo o hacia el consumo insuficiente (tamaño excesivo/tamaño insuficiente del sector público). Existen, por otra parte, abundantes teorías acerca del comportamiento del sector público que postulan tamaño excesivo en base a la posición potencialmente monopolista del sector público. Su comentario rebasa el ámbito de este trabajo y no arrojaría luz especial a un asunto que es fundamentalmente empírico y que debe solventarse en el campo de la contrastación de hipótesis derivadas de las teorías de la burocracia y en el de la discusión de la suficiencia de los mecanismos políticos de control sobre el sector público.

UNA RECONVERSION PENDIENTE. El problema de la eficiencia del sector público afecta a las funciones distributiva, estabilizadora y asignativa del Estado pero es en esta última donde adquiere mayor importancia, tanto respecto a bienes públicos como respecto a bienes privados, tutelares o no. El Mercado Único, el impacto del sector público en la competitividad de un país - aunque solo fuera por los bienes y servicios que produce⁸, las crecientes demandas de servicios por una población más sofisticada y heterogénea, y las cada vez menores posibilidades de aumentar los ingresos públicos, hacen que la atención se oriente hacia el análisis de la gestión de los recursos públicos, sin las inferencias privatizadoras que solían acompañar tal análisis; el argumento lógico que permanece es el de la necesidad de instrumentar mecanismos de asignación que mejoren la utilización de dichos recursos y que asuman como no ética la ineficiencia probada. El mal funcionamiento de la Administración en España es visto en el exterior como un claro elemento diferenciador de este país en relación con otros países europeos.

La gestión pública en España es, en realidad y en la mayoría de los casos, mera administración burocrática, y el gestor público un experto en el laberinto normativo y procedimental. La organización del sector público, y más específicamente la del Estado, se ha adaptado marginalmente a las nuevas funciones de éste. Las reglas substituyen a la gestión. Existe una tensión evidente entre control de legalidad y lucha contra cualquier atisbo de discrecionalidad, por una parte, y flexibilidad de gestión por otra.

II. HIPOTESIS

El trabajo de investigación es cualitativo; es decir, netamente descriptivo que solamente se abocará a la revisión bibliográfica y documental, por lo tanto, no se realizará la comprobación de la hipótesis.

III. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación será cualitativa; es decir, la investigación se limitará a describir aspectos cualitativos (características) de la variable.

6.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación será descriptivo, es decir, sólo se limitará a describir los aspectos más relevantes de las variables de investigación en las unidades de análisis correspondientes.

6.3 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizará en esta investigación será no experimental – descriptivo-bibliográfica-documental. Será no experimental por que no se manipulara la variable y las unidades de análisis; es decir, la investigación no se limitará a describir las características de la variables en las unidades de análisis en su contexto dado. Será descriptivo por que la investigación se limitará a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondiente. Será bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se hará una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Será documental por que la investigación también utilizará documentos oficiales pertinentes.

Finalmente, la investigación será de caso porque se escogerá una sola empresa (Institución) para hacer la investigación de campo.

6.4 Población y muestra

6.4.1 Población

Dado que la investigación será bibliográfico, documental y de caso, no habrá población.

6.4.2 Muestra

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

Definición y operacionalización de la variable

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

6.5 Técnicas e instrumentos

6.5.1 Técnicas

Para el recojo de información se utilizará las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevistas a profundidad y análisis comparativo.

6.5.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizará los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros de la investigación.

6.7 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO EN LA REGION AYACUCHO: RUBRO FERRETERÍA, SANTA S.A.C. PERIODO-2019-2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la principal Caracterización del control Interno en la gestión de las Comercio en la región Ayacucho: rubro ferretería Santa S.A.C Period-2019.</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Evaluar la caracterización del Control Interno de las micro empresas en el distrito de Ayacucho.</p> <p><u>ESPECÍFICOS ESPECIFICOS</u> 1. Determinar la influencia del Ambiente de Control en el establecimiento de Objetivos y Metas de la empresa. 2. Precisar la repercusión de las Actividades de Control en la Eficiencia y Eficacia de la producción. 3. Identificar la incidencia de la Supervisión o Monitoreo en el mejoramiento de procesos.</p>	<p><u>VARIABLE</u></p> <p><u>INDEPENDIENTE</u> Control Interno</p> <p>INDICADORES: Ambiente de Control Actividades de Control Supervisión o Monitoreo</p> <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Gestión</p> <p>INDICADORES: Resultados Eficiencia y Eficacia Estrategias</p>	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Aplicada Descriptiva-Explicativa</p> <p>Técnicas de Recolección de Datos Encuesta</p> <p>Instrumentos de Recolección de Datos Cuestionario</p>

6.8 Principios éticos

Dado que la investigación Será bibliográfica, documental y de caso y de caso, no aplicará población.

En sujeción a estos principios éticos, señalo que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados. Resaltando, que se ha tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con los variables del presente informe, mencionándolos como tal en los antecedentes de la investigación.

Finalmente, en honor a la ética y transparencia de la responsable de este informe, se precisa que los datos consignados en el trabajo de investigación son veraces, todos son el producto del trabajo de campo, aplicados con honestidad.

V. RESULTADOS

- I. Resultado respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del distrito de Ayacucho: Rubro Ferretería, Olivos S.A.C. Periodo-2019.

CUADRO N° 01

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Montoya (2013)	Afirma; el control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además porque forma permanente informa y comunica a los
	ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, beneficiará en la gestión realizada por las empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

Cabello (2013)	<p>Sostiene; las empresas deben contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.</p> <p>Asimismo; se debe implementar controles internos en todas las empresas comerciales que deseen mejorar su gestión en todas sus áreas y aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Por otro lado; se debe identificar a los responsables de la implementación de los controles internos para que puedan actuar con autonomía y autoridad en sus acciones de control.</p>
-----------------------	--

Samaniego (2013)	<p>Determina; la evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Asimismo; las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. También; la información y comunicación si influyen en la determinación de estrategias, toda empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente. Por otro lado; la supervisión o monitoreo</p>
-------------------------	--

	<p>si incide en el mejoramiento de los procesos, la supervisión y monitoreo es importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. Finalmente; el seguimiento si repercute en la obtención de productos de calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.</p>
<p>Negreiros (2015)</p>	<p>Afirma; el control interno es una herramienta eficaz que salvaguarda lo bienes y recursos de una empresa y logra que las operaciones se realicen adecuadamente con eficiencia y eficacia, su aplicación disminuye riegos de fraudes y robos.</p>
<p>Trinidad (2013)</p>	<p>Sostiene; el control interno proporciona seguridad razonable respecto a la eficiencia y eficacia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Asimismo; el sistema de control interno influye en la eficiente gestión de los inventarios en las empresas comerciales puesto que permite establecer controles en la fase de recepción que consiste en vigilar que los artículos recibidos estén de acuerdo con lo especificado en los pedidos; las cantidades deberán verificarse contando, pesando o midiendo para efectos de comprobar la calidad de dichos productos; así como ubicarlos de manera adecuada y con la seguridad y garantía para evitar la desvalorización de los mismos en períodos largos debiéndose disponer lo conveniente para mantener sus niveles de acuerdo a la demanda de las ventas, es decir la compra, ubicación y</p>

	<p>almacenamiento final debe ser una permanente preocupación de la persona encarga de la gestión de los inventarios, de manera que garantice sus niveles mínimos para hacer frente a los requerimientos de salidas cuando existe su correspondiente venta.</p>
García (2013)	<p>Determina; Es necesario implementar los manuales de organización, reglamentos y directivas internas, porque esto permite a la administración tener a tiempo los documentos que le permitan obtener una buena gestión y esto conlleva a comparar con lo planificado o proyectado en relación al área de almacén. Al contar con recurso humano preparado esto permitirá eliminar errores frecuentes tales como malas políticas de compra, faltantes, inventario excesivo y/o obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, es desperdicio de tiempo y de recursos. Si las empresas comerciales del Perú no implementan un buen sistema de control interno en el área de almacén, las deficiencias que se generen tendrán incidencia negativa en la gestión de las empresas comerciales del Perú. Por otro lado; en toda empresa debe implementar procesos que le permitan mejorar la gestión de las operaciones, es necesario procesar la información de manera exacta y oportuna a la empresa y terceros (entidades bancarias, proveedores y SUNAT)</p>
Fernández (2013)	<p>Afirma; el control interno es una herramienta de gestión importante que contribuye a prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas.</p> <p>Asimismo; permite el uso eficiente y eficaz de los</p>

	<p>insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; mejorando la productividad, rentabilidad y competitividad de todas las operaciones, permitiendo conseguir sus objetivos institucionales.</p>
--	---

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

4.1.1. Resultado respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del en el distrito de Ayacucho: Rubro Ferretería, Olivos S.A.C. Periodo-2019

CUADRO N° 02:

ITEMS		RESULTADO	
		SI	NO
“La empresa FERRETERÍA Olivos S.A.C. cuenta con un sistema de control interno implementado.”			X
1. AMBIENTE DE CONTROL			
1.1.	¿La empresa tiene un código de ética aprobado por la Dirección?		X
1.2.	¿La empresa ha difundido un código de ética a sus trabajadores? (mediante talleres o reuniones para explicar su contenido)		X
1.3.	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?		X
1.4.	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?		X
1.5.	¿La empresa tiene elaborado un Plan estratégico?		X
1.6.	¿La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?		X
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
2.1.	¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?	X	
2.2.	¿Se ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos identificados?		X

2.3.	¿La empresa dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados?		X
2.4.	¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		X
3. ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1.	¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X
3.2.	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?		X
3.3.	¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?	X	
3.4.	¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?		X
3.5.	¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de la información?		X
3.6.	¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes?	X	
3.7.	¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades?		X
3.8.	¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?		X
3.9.	¿Los procedimientos determinan actividades de control que aseguren la exactitud de los registros?		X
3.10.	¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formulación de objetivos de gestión de la empresa?		X
3.11.	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que el POA considere el techo presupuestario asignado por la dirección?		X
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4.1.	¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	X	
4.2.	¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?”		X
4.3.	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?		X
4.4.	¿Existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada?		X

5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5.1.	¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?		X
5.2.	¿Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes?	X	
5.3.	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		X
5.4.	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?		X

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al contador de la empresa Ferretería Olivos S.A.C., en base al cuestionario del anexo 03.

II. Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del distrito de Ayacucho: Rubro Ferretería, Olivos S.A.C. Periodo-2019

CUADRO 03

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADO ESPECÍFICO 1	RESULTADO ESPECÍFICO 2	RESULTADO DE LA COMPARACIÓN
Ambiente de Control	Es necesario implementar los manuales de organización y reglamentos puesto que permiten obtener una mejor gestión en la empresa.	La empresa no cuenta con un código de ética (ITEMS 1.1.) La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones (ITEMS	No coinciden

	(García, 2013).	1.4.). La empresa no tiene elaborado un plan estratégico (ITEMS 1.6.)	
Evaluación de riesgos	Afirma que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa, minimizando contingencias y previniendo gastos innecesarios (Samaniego, 2013).	La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos (ITEMS 2.4.)	No coinciden
Actividades de control	“Se deben implementar procedimiento y sistemas integrados de control para fortalecer la gestión de la empresa. (Cabello, 2013). Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de las	La empresa no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos (ITEMES 3.1.) La empresa no cuenta con procedimientos que establecen actividades de	No coinciden

	operaciones, mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados (Samaniego, 2013)	control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa	
Información y Comunicación	La información y comunicación influye en la determinación de estrategias, en toda empresa debe existir una buena comunicación entre los trabajadores (Samaniego, 2013)	No existe una comunicación adecuada entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una Operación determinada (ITEMS 4.4.).	No coinciden

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

4.2. Análisis de resultado

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Fernández (2013) y **Negreiros (2015)** sostienen que es el control interno es una herramienta de gestión que protege los bienes y recursos de una empresa, contribuye a prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas permitiendo el usos eficiente y eficaz de los insumos. Asimismo; **Cabello (2013)**, **Samaniego (2013)** establecen;

implementar procedimientos de control interno fortalece la gestión en todas las áreas de la empresa, a mayor control menor error. Por otro lado; **Trinidad (2013)**,) afirma que el control interno proporciona seguridad razonable respecto a la eficiencia y eficacia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Por otro lado; **García (2013) y Montoya (2013)** sostienen; es necesario implementar los manuales de organización y reglamentos puestos que permite obtener una buena gestión en la empresa. Estos resultados coinciden con los resultados internacionales de Benítez (2014), Segovia (2011) y Romero (2012) establecen; el control interno es una herramienta eficaz para salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente y con la mayor eficacia y eficiencia posible, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia, es por esta razón que el control interno ha ido adquiriendo gran importancia en las empresas; su aplicación disminuye en gran medida riesgos de fraudes o robos sobre las operaciones diarias que se realizan. Finalmente estos resultados coinciden con lo que establecen **Estupiñán (2006), Ministerio de Economía y Finanzas (2007) y Contraloría General de la República (2014)** quienes en las básicas teóricas afirman; el control interno tiene como objeto proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la eficiencia y eficacia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones. Asimismo; es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción, fortalece a la empresa para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

En el caso de estudio, se aplicó un cuestionario de 29 preguntas sobre los componentes del control interno al contador de la empresa Ferretería Santa S.A.C.; encontrando que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno.

Respecto al componente ambiente de control

De las 6 preguntas realizadas al contador de la empresa, las cuales representan el 100% , se obtuvo que las 6 fueron negativas siendo un 100%, no se le está dando importancia a este componente el cual abarca las normas, procesos y estructuras que sirven para llevar un adecuado control interno en la empresa.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 4 preguntas realizadas al contador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 25 % nos dio como respuesta si y el otro 75% como respuesta negativa, según las respuestas obtenidas, la empresa conoce cuáles son sus objetivos, pero no conoce sus riesgos internos y externos, asimismo pero carece de procedimientos que le permitan solucionarlos.

Respecto al componente actividades de control

De las 11 preguntas realizadas al contador de la empresa, las cuales representan en 100%, el 18% nos dio como resultado si y un 82% como respuesta negativa, esto quiere decir que la empresa no cuenta con procedimientos que le permitan disminuir los riesgos que afecten a logro de los objetivos de la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

De las 4 preguntas realizadas al contador de la empresa, las cuales representan el 100%; se obtuvo un 25% como respuesta si y un 75% como respuesta contraria, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, pues la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades, y si este no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

4.2.3. De las 4 preguntas realizadas al contador de la empresa, de las cuales representan el 100%, se obtuvo un 25% como respuesta si y un 75% como respuesta no, lo cual pone en evidencia a la empresa que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, situación muy riesgosa para la empresa. Respecto al objetivo específico 3:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de cuatro columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, para finalmente pasar a la columna cuatro, donde se establecen los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 03 se puede observar, todos los elementos de comparación:

Respecto al componente ambiente de control

García (2013) sostiene, es necesario implementar los manuales de organización y reglamentos puesto que permiten obtener una mejor gestión en la empresa. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos de la empresa Ferretería Santa S S.A.C, ya que no cuenta con un código de ética, manual de organización y funciones y no tiene elaborado un plan estratégico.

Respecto al componente la evaluación de riesgos

Samaniego (2013) afirma, la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa, minimizando contingencias y previniendo gastos innecesarios. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos del caso estudiado, la empresa no ha identificado cuáles son sus riesgos internos y externos.

Respecto a las actividades de control

Cabello (2013) afirma, se deben implementar procedimiento y sistemas integrados de control para fortalecer la gestión de la empresa, **Samaniego (2013)** sostiene, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de las operaciones, mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Estos resultados no coinciden con los del caso estudiado, la empresa no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, asimismo la empresa tampoco cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa.

Respecto a la información y comunicación

Samaniego (2013) afirma, la información y comunicación influye en la determinación de estrategias, en toda empresa debe existir una buena comunicación entre los trabajadores. Este resultado no coincide con los del caso estudiado, en la empresa no existe una comunicación adecuada entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participen de una operación determinada.

CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales, regionales y locales revisados, describen que las características del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú son las siguientes: El control interno es una herramienta de gestión la cual proporciona seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos institucionales, contribuye al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas. Permite el uso eficiente, eficaz de los insumos. Asimismo; minimiza los riesgos, previniendo y detectando malos manejos, fraudes y robos, mejorando la productividad, rentabilidad y competitividad de todas las operaciones. Por otro lado; establecen que el control interno es una parte prioritaria para cualquier tipo de empresa.

5.2. Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario de 29 preguntas aplicado al contador de la empresa Ferretería Santa S.A.C. sobre los componentes del control interno, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones ya que no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento

5.3. Respecto al objetivo 3:

plan estratégico y mucho menos con un plan operativo, a pesar de estas deficiencias suscitadas, la empresa tampoco tiene definidos sus objetivos ,ni ha identificado sus riesgos internos y externos aunque no cuenta con procedimientos que solucionen estos riesgo. Por otro lado; no existe un monitoreo continuo por parte de la administración, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones. La empresa, requiere de la a implementación del sistema de control interno para que asegure un adecuada gestión en sus diferentes áreas.

Al hacer el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; se puede observar que, no en todos los componentes del control interno comparados coinciden; por lo tanto, se concluye que, si se implementara el control interno de manera adecuada en las empresas del sector comercio del Perú y en la empresa Ferretería Santa S.A.C, ello permitirá la elaboración de un organigrama, manuales administrativos y contables, reglamentos que son piezas importantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la eficiencia y eficacia en sus operaciones, y seguridad razonable de la información.

VI.-CONCLUSIÓN

En el presente trabajo de investigación realizada sobre el tema de estudio, se concluye de la siguiente manera; que el Control Interno en las micro y pequeñas empresas específicamente en las diferentes ferreterías de la Región Ayacucho están implementando el área de control interno, porque es importante tanto en el sector privado debido a que les permitirá tener una certeza razonable de la información y procedimientos ejecutados en las organizaciones para realizar las diferentes actividades, la adecuada aplicación de un control interno permitirá alcanzar los objetivos y metas planteados de manera más eficiente y eficaz, y la economía con que se manejan la ejecución de los recursos asignados a las micro y pequeñas empresas rubro ferretería. De tal manera prevenir los riesgos en el manejo de las operaciones orientando su ejecución al cumplimiento de sus objetivos y evitar las acciones de fraude y la corrupción.

VII.- REFERENCIABIBLIOGRAFIA

- DUGARTE RODRIGUEZ, J. C. (2012). “Estándares de Control Interno Administrativo en la Ejecución de obras Civiles de los Órganos de la Administración Pública Municipal”. UNIVERSIDAD DE LOS ANDES DE VENEZUELA, MERIDA.
- ESPINOZA QUISPE, D. (2013). “El Control Interno en la Gestión Administrativa la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima Perú . UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS, CIENCIAS CONTABLES, LIMA.
- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México.

8. ANEXOS.

ANEXO N° 01

MODELOS DE FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBRO

AUTOR:

APELLIDO (s), Nombre (s)

TITULO Y SUBTITULO:

EDICION: _____

(a partir de la 2ª.)

LUGAR DE EDICION: _____

EDITORIAL: _____

AÑO DE EDICION:

NUM. DE PAGINAS: _

SERIE O COLECCIÓN Y NÚMERO: _____

LOCALIZACION DE LA OBRA: _____

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

ANEXO N° 02

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Etapas	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Dedicación Semanal (Horas)
1. Recolección de datos	15/09/19	10/12/20	12 horas
2. Análisis de datos	20/10/19	10/11/20	12 horas
3. Elaboración del informe final	01/12/19	09/12/20	12 horas

ANEXO N° 4

FINANCIAMIENTO

El financiamiento de lo presupuestado estará a cargo del estudiante, es decir autofinanciado.

ANEXO N° 05

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE CONTABILIDAD

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
– (DEMI)**

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información confidencial, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO EN EL DISTRITO DE AYACUCHO: RUBRO FERRETERÍA, SANTA S.A.C. PERIODO-2019**

La información que Ud. Proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con una aspa (X)

CONTROL INTERNO			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			

GESTION			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			