



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA
GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO COMPRA
Y VENTA DE PASAMANERÍA, DEL DISTRITO DE
CALLERÍA, 2016”**

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

AUTOR:

Br. HUAMÁN HUANCAS ALIDIA

ASESOR:

Mg. CPCC PAIMA PAREDES RUSVELTH

PUCALLPA – PERÚ

2017

Título de la tesis

“Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016”

Hoja de firma del Jurado

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros
Presidente

Mg. CPCC Aquiles Weninger Peña Gordillo
Miembro

Mg. CPCC Percy Lorenzo Díaz Odicio
Miembro

Mg. CPCC Paima Paredes Rusvelth
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios, por sus bendiciones y su infinito amor, y por permitirnos cada día ser más humano.

Al Mg. CPCC Rusvelth Paima Paredes por la orientación, paciencia y confianza brindada para que la presente se cristalice.

A todas las personas que participaron e hicieron posible la culminación de mi tesis de investigación, a mi familia por su apoyo, dándome ánimo, alentándome a seguir adelante para conseguir mis metas.

DEDICATORIA

Dios,

Quien es mi guía, en todo este caminar,
en toda esta lucha diaria para poder
conseguir una carrera profesional.

A mis padres

Gracias a su apoyo constante y
permanente, por ellos es que me
esfuerzo, todos mis logros es para ellos y
a todos mis familiares y amigos.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 15 microempresarios, cuyos resultados fueron: Respecto a la micro y pequeñas empresas: La mayoría son empresas jóvenes, cuentan de 01 a 20 trabajadores, el 80% no les dan importancia a las auditorías. Respecto a los representantes legales: La mayoría son del sexo masculino, jóvenes entre 31 a 40 años, no tienen estudios superiores. Respecto al control interno: Entre empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil, muchos trabajadores no conocen las normas de control ni mucho menos pone en práctica el código de ética de la empresa; muchas Mypes cumplen en cierta medida con la administración de riesgo; tienen debilidad en sus actividades de control, es más las Mypes cumplen con lo básico de la información y comunicación, mostrando debilidad en monitoreo y supervisión.

Finalmente, respecto a la gestión empresarial: Las Mypes en estudio tienen cierta fortaleza en temas de gestión empresarial, necesitando fortalecer aspectos relacionados a la comunicación entre empresario y trabajadores porque ello les permitirá subsistir, ser rentables y competitivos a mediano y largo plazo.

Palabras clave: Control interno, gestión empresarial, Mypes.

Abstrat

The main objective of this research was to: Describe the main characteristics of internal control and business management in micro and small companies in the commerce sector, buying and selling of trimmings, from Callería district, 2016. The research was quantitative-descriptive, not experimental-cross-retrospective, for the collection of information was chosen in a targeted way to 15 microentrepreneurs, whose results were: Regarding the micro and small companies: Most are young companies, have from 01 to 20 workers, 80% they do not give importance to audits. Regarding legal representatives: Most are male, young people between 31 to 40 years, do not have higher education. Regarding internal control: Entrepreneur-owner and workers do not have a good relationship, evidencing a weak control environment, many workers do not know the rules of control, much less put into practice the code of business ethics; Many Mypes comply to a certain extent with risk management; they have weakness in their control activities, moreover the Mypes comply with the basics of information and communication, showing weakness in monitoring and supervision.

Finally, regarding business management: The Mypes under study have some strength in business management issues, needing to strengthen aspects related to the communication between employer and workers because it will allow them to survive, be profitable and competitive in the medium and long term.

Keywords: Internal control, business management, Mypes

Contenido

	Pág.
1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento	iv
4. Dedicatoria	v
5. RESUMEN	vi
6. Abstrat	vii
5. Contenido	viii
6. Índice de Tablas	x
7. Índice de Gráficos	xii
8. Índice de Cuadros	xiv
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1 Enunciado del problema.....	09
1.2 Objetivo General.....	09
1.3 Objetivos específicos.....	09
1.4 Justificación.....	09
II. REVISIÓN DE LITERATURA	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.1.1 Internacional.....	11
2.1.2 Latinoamericano.....	12
2.1.3 Nacional.....	14
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 Teorías del control interno.....	20
2.2.2 Teorías de la gestión empresarial.....	26
2.2.3 Teorías de las micro y pequeña empresa.....	26
2.3 Marco conceptual.....	36
2.3.1 Definición del control interno.....	36
2.3.2 Definición de la gestión empresarial.....	41
2.3.3 Definición de la micro y pequeña empresa.....	41

III. HIPÓTESIS	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1 Diseño de la investigación.....	43
4.2 Población y muestra.....	44
4.2.1 Población.....	44
4.2.2 Muestra.....	44
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	45
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.4.1 Técnicas.....	48
4.4.2 Instrumentos.....	48
4.5 Plan de análisis.....	48
4.6 Matriz de consistencia.....	48
4.7 Principios éticos.....	50
V. RESULTADOS	53
5.1 Resultados.....	53
5.2 Análisis de resultados.....	55
VI. CONCLUSIONES	63
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	67
7.1 Referencias bibliográficas.....	67
7.2. Anexos.....	72
7.2.1 Anexo 01: Cuestionario.....	72
7.2.2 Anexo 02: Tablas y gráficos de resultados.....	77
7.2.3 Anexo 03: Cuadro de micro y pequeñas empresas encuestadas.....	115
7.2.4 Anexo 04: hoja del jurado	135

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N° 01 ¿Cuándo se fundó la empresa?	77
Tabla N° 02 ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	78
Tabla N° 03 ¿Brinda algún tipo de servicio adicional?	79
Tabla N° 04 ¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos seis años?	80
Tabla N° 05 ¿Cuántos años tienes Usted?	81
Tabla N° 06 ¿Género?	82
Tabla N° 07 ¿Grado de instrucción?	83
Tabla N° 08 ¿Ocupación o cargo?	84
Tabla N° 09 ¿Estado civil?	85
Tabla N° 10 ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	86
Tabla N° 11 ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u Obstáculos que se presentan con el usuario?	87
Tabla N° 12 ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?	88
Tabla N° 13 ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?	89
Tabla N° 14 ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	90
Tabla N° 15 ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el Éxito?	91
Tabla N° 16 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	92
Tabla N° 17 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los Principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	93
Tabla N° 18 Promueve la observación del código de ética	94
Tabla N° 19 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y Favorecen el clima laboral?	95
Tabla N° 20 ¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	96
Tabla N° 21 ¿Difunde y promueve la observación de Normas de control interno para la empresa?	97

Tabla N° 22 ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	98
Tabla N° 23 ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	99
Tabla N° 24 ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	100
Tabla N° 25 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	101
Tabla N° 26 ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	102
Tabla N° 27 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	103
Tabla N° 28 ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	104
Tabla N° 29 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	105
Tabla N° 30 ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	106
Tabla N° 31 ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	107
Tabla N° 32 ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	108
Tabla N° 33 ¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	109
Tabla N° 34 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	110
Tabla N° 35 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	111
Tabla N° 36 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	112
Tabla N° 37 ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	113

Tabla N° 38 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?	114
---	-----

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico N° 01 ¿Cuándo se fundó la empresa?	77
Gráfico N° 02 ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	78
Gráfico N° 03 ¿Brinda algún tipo de servicio adicional?	79
Gráfico N° 04 ¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos seis años?	80
Gráfico N° 05 ¿Cuántos años tienes Usted?	81
Gráfico N° 06 ¿Género?	82
Gráfico N° 07 ¿Grado de instrucción?	83
Gráfico N° 08 ¿Ocupación o cargo?	84
Gráfico N° 09 ¿Estado civil?	85
Gráfico N° 10 ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	86
Gráfico N° 11 ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	87
Gráfico N° 12 ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?	88
Gráfico N° 13 ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?	89
Gráfico N° 14 ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	90
Gráfico N° 15 ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?	91
Gráfico N° 16 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	92
Gráfico N° 17 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	93
Gráfico N° 18 Promueve la observación del código de ética	94
Gráfico N° 19 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	95
Gráfico N° 20 ¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	96

Gráfico N° 21 ¿Difunde y promueve la observación de Normas de control interno para la empresa?	97
Gráfico N° 22 ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	98
Gráfico N° 23 ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	99
Gráfico N° 24 ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	100
Gráfico N° 25 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	101
Gráfico N° 26 ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	102
Gráfico N° 27 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	103
Gráfico N° 28 ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	104
Gráfico N° 29 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	105
Gráfico N° 30 ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	106
Gráfico N° 31 ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	107
Gráfico N° 32 ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	108
Gráfico N° 33 ¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	109
Gráfico N° 34 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	110
Gráfico N° 35 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	111
Gráfico N° 36 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	112

Gráfico N° 37 ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	113
Gráfico N° 38 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?	114

Índice de Cuadros

	Pág.
Cuadro 01 Resultados: Objetivo específico 1: Características del control interno en la Universidad Nacional de Ucayali, 2016	46
Cuadro 02 Resultados: Objetivo específico 1: Características de la información financiera en la Universidad Nacional de Ucayali, 2016	46
Cuadro 03 Cuadro de micro y pequeñas empresas encuestadas	115

I. INTRODUCCIÓN

El mundo de las micro y pequeñas empresas, en adelante Mypes, revela una gran heterogeneidad. Algunas Mypes son formas disfrazadas de subempleo y pobreza. Otras son ejemplo de pujanza empresarial y de innovación. La política dirigida a apoyar este sector debe de tomar en cuenta esta heterogeneidad. Las microempresas son vistas como una nueva y potente alternativa para enfrentar problemas de empleo, desigualdad y pobreza, a escala nacional y mundial.

Asimismo, Servin (2016), en “¿Por qué es importante el control interno en las empresas?”, sostiene que, para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos.

Agrega Servin, usualmente las Mypes no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que el crecimiento de la empresa así lo exige.

También, Gutiérrez (2016), en “La importancia de la gestión empresarial”, precisa que la gestión es entendida como el proceso de planear, dirigir y evaluar acciones que llevan a las organizaciones a cumplir los postulados de su direccionamiento estratégico, requiere ser fortalecida por una serie de estudios que les permitan a las empresas por la vía de la transferencia del conocimiento, mejorar sus indicadores de productividad.

Además, Ferraro (2012), en “Apoyando a las pymes: políticas de fomento en América Latina y el caribe”, sostiene que en los últimos 20 años los gobiernos de la región han desarrollado instrumentos y programas de apoyo a las pymes para fomentar su crecimiento. Gracias a ellos ha mejorado su desempeño económico y productivo y se ha creado un ambiente de negocios favorable. Se han puesto en marcha iniciativas relacionadas con el acceso al crédito, la asistencia técnica para introducir mejoras en la gestión y la calidad, la ampliación y búsqueda de mercados, la participación en el comercio exterior, la capacitación de los recursos humanos y el desarrollo empresarial.

Concluye Ferraro, en Bolivia se reconoce la importancia de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la economía nacional, no solo por el elevado número de firmas, sino fundamentalmente por su contribución a la generación de empleo y a otros aspectos socioeconómicos, como, por ejemplo, su aporte al PIB, a la mejora de la distribución del ingreso y al ahorro familiar.

Abundando en la opinión, Moncayo (2016), en “Importancia del control interno en las empresas”, manifiesta que, en Colombia, en toda empresa, lo adecuado es reducir los riesgos que se generan en cualquier tipo de situación (estratégicos, legales, crediticios, tecnológicos, etc.), también es indispensable considerar que dichos riesgos se deben gestionar, es en tal sentido que el control interno toma un papel relevante en las empresas. La aplicación e implementación de sistemas de control interno son herramientas requeridas para realizar prácticas que corresponden a un buen gobierno, esto tomando en cuenta que la información con la cual se está trabajando sea transparente, lo que garantizará una mejor y adecuada realización de las actividades y operaciones de la empresa.

Agrega Moncayo, el establecimiento de sistemas de control interno sobre la estabilidad y solvencia, requeridos por las prácticas de buen gobierno, exige la capacidad de las empresas para establecer modelos dinámicos que permitan evaluar la situación de la misma ante la concreción de determinados riesgos desfavorables que pudieran ser objeto de aseguramiento con terceros, de tal manera que todo ello favorezca a mejorar su gestión y rentabilidad empresarial.

Concluye Moncayo, es necesario que exista transparencia en la información, de forma que pueda ser detectada cualquier amenaza lo antes posible para poder reducir o anular el impacto antes de que este se produzca, ante ello el control interno juega un papel de vital importancia. Nos encontramos ante una demanda creciente de información dentro de la gestión empresarial, por parte de la empresa, a raíz de la aparición de nuevas exigencias que afectan a las empresas cotizadas en materia de responsabilidad social, medio ambiente y sostenibilidad.

Igualmente, Mejía (2009), precisa en “Definición de la micro y pequeña empresa”. En Perú el 88.7% del aparato empresarial son micro y pequeña empresa. Cuya modalidad más utilizada para la formación de un pequeño negocio es como Persona Natural, y un porcentaje menor, como Empresa Unipersonal y la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Las microempresas cuentan con 1 a 10 trabajadores, donde aproximadamente 80% de los establecimientos son Personas Naturales. En cambio, en la pequeña cuenta con 11 a 20 trabajadores, se observa una mayor diversificación, que incluye desde las formas individuales de organización hasta Sociedades Anónimas. En este estrato los establecimientos organizados individualmente representan menos de una quinta parte.

Agrega Mejía, en el departamento de Lima, donde se encuentran 36.0% de los establecimientos de la micro y pequeña, 79.0% están organizados en forma individual. Las Mypes participan en el proceso productivo nacional realizando un conjunto de actividades heterogéneas. Sin embargo, destacan por su presencia, los pequeños establecimientos de la actividad terciaria por requerir de bajo nivel de inversión y su facilidad para adaptarse a cambios de giro.

Continúa Mejía, el comercio y los servicios destacan como las actividades más importantes desarrolladas por los establecimientos de la Mypes, en efecto 66.1% se dedican al comercio, y el 9.5% de establecimientos se dedican a la actividad de restaurantes y hoteles en tanto que sólo 10.8% se dedican a la industria manufacturera de pequeña escala. Las microempresas en el Perú, para conseguir préstamo y/o financiamiento, el empresario acude a las fuentes de financiamiento convencionales (Bancos, Cajas Municipales, Cajas Rurales, EDPYMES, Cooperativas, Etc.) y no convencionales (ONG's), por lo que es básico que todo empresario conozca e identifique las fuentes de financiamiento de la zona; así mismo es necesario que el empresario debe conocer la marcha económica de su empresa (Costos, Balances, Estados de Ganancias y Pérdidas, así como saber elaborar flujos de Cajas y Perfiles de Inversión, para sustentar su financiamiento).

Por otro lado, pasando, al ámbito local, en el distrito de Callería existe una gran variedad de Mypes distribuidas en distintos sectores como es el comercio, servicio, industria; dentro de estos destaca el sector comercio rubro pasamanería, que cubre la demanda local, Regional, y nacional. Muchas de estas Mypes se encuentran en el distrito de Callería, concentrándose la mayoría de ellos en

diferentes jirones del casco urbano de la ciudad de Pucallpa, lugar elegido para realizar el presente estudio.

Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tienen el control interno y la gestión empresarial en el crecimiento de las Mypes. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconocen las principales características del control interno y la gestión empresarial. Por ejemplo, se desconoce si dichas Mypes cuentan con un control interno, y si lo tienen se refleja en una buena gestión empresarial, etc. Por todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016?**

Para dar respuesta al problema enunciado, nos planteamos el siguiente objetivo general: Describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, no hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.
- b) Describir las principales características de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

- c) Describir las principales características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.
- d) Describir las principales características, de la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

La investigación se justifica porque permitirá conocer las Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016; es decir, desde el punto de vista práctico, nos permitirá contar con datos estadísticos precisos sobre las características del control interno y la gestión empresarial de las Mypes en el ámbito de estudio. Asimismo, la investigación se justifica porque los resultados servirán de base para realizar otros estudios similares de las Mypes del distrito de Callería y otros ámbitos geográficos.

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

Finalmente, la investigación se justifica porque a través de su desarrollo y sustentación, obtendré mi título profesional de Contador Público, lo que a su vez permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, mejore los estándares de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, conforme lo establece la Nueva Ley Universitaria.

2. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Revisando los antecedentes tenemos a, Gómez (2010), en su tesis “Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía- España”. Sus principales resultados fueron: En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.

2.1.2 Latinoamericano

Monascal (2010), en su tesis “Propuesta de gestión de control interno. Caso: Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A. en Caracas-Venezuela”, Nos manifiesta sus principales conclusiones: Se evidenció que existe un gran desconocimiento del control interno, sobre todo en su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución.

Agrega Monascal, el 60% de los encuestados coinciden que no conocen las Normas y Procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que un 40% si conoce las Normas y Procedimientos relacionados con las actividades que están ejecutando. Es importante señalar que actualmente predominan una serie de debilidades, las cuales son detectadas por la Gerencia de Auditoría en su proceso de revisión e

inspección a las Sucursales, las mismas presentan el incumplimiento de los lineamientos indicados por la alta gerencia, los cuales deben impartirse de manera oficial y por escrito (Manual de Normas y Procedimientos) para su fiel cumplimiento.

Concluye Monascal, la empresa para cumplir sus objetivos y mostrar mejoras continuas e innovación, ejecuta los siguientes lineamientos del control interno: Sistema de Gestión Documental basado en Manuales de Normas y Procedimientos, para la ejecución de actividades, definir las funciones del Personal y control e evaluación de desempeño y los procesos administrativos de la empresa y definir un Sistema de Control Interno que permita validar datos, emitir reportes, evaluar las diferentes áreas de la empresa, a través de indicadores de gestión.

2.1.3 Nacional

Carhuapoma (2015), en su tesis “La incidencia del control interno en los resultados de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014”, concluyó que el 100% de las empresas encuestadas tienen conocimiento del control interno que tiene la empresa para que laboran, por otra parte también el 100% respondió que se encuentran establecidas y delimitadas las normas de control interno, por otro lado también en un 100% respondieron que las normas son las adecuadas para su empresa en la que laboran lo cual muestra una gran importancia del control interno en las empresas comerciales en el sector ferretería del departamento de Piura.

Igualmente, Martínez 2014), en su tesis “El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014”, concluye: El control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales.

Los principios del control interno efectivo proveen la organización del Área de Tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos. Los tipos de control interno efectivo facilitan la aplicación correcta de los principios, normas y procedimientos del Área de Tesorería de la empresa; mediante el control de realizado por los directivos y el control realizado por una dependencia de control. Los componentes del control interno efectivo del Informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa; mediante la implementación, ejecución, evaluación y retroalimentación de dichos componentes.

También, Mandujano (2014), en su tesis “El control interno y su importancia en las Pymes en el Perú, 2014”, concluye: Las empresas están organizadas como personas naturales con negocio y personas jurídicas en sus diferentes modalidades como empresa individual de responsabilidad limitada, sociedad comercial de responsabilidad limitada, sociedad anónima cerrada/abierta. Se estima que un adecuado de control interno, no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas de la pequeña empresa, si no que incidirá también en la gestión óptima de este tipo de empresas.

Concluye Mandujano, las micro y pequeñas empresas así como las medianas y grandes empresas deben de tener un control interno de las operaciones de sus empresas, no podemos pensar porque son PYMES no estaban en la obligación de realizar un cuidado de sus activos y patrimonio de su empresa, ya que ellos representan casi el 90% de las empresas que generan divisas para la economía de nuestro país, por lo que en primer precisamos que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un control interno, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares, no se cuenta con gente profesional que oriente como debe de llevarse el control interno dentro de esta, el dueño no cree tomar en cuenta un punto tan importante como el Control Interno, es por eso que muchas PYMES caen en fraudes, lo que lleva a la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada.

Asimismo, Vilca (2012), en su tesis “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana”, cuyo objetivo general fue: Establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas.

Concluye Vilca, los principales resultados fueron: Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la

estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial. Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto, esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa.

Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente.

Más aún, Samaniego (2013), en su tesis “Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro y pequeñas 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. Los principales resultados fueron: 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.

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. 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. La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro

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 mismos errores consecutivamente.

Finalmente, Samaniego, nos dice que la Supervisión o Monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. 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.

Finalmente, Guerra (2015), en su tesis "El control interno y su incidencia en la gestión de las mypes ubicadas en el mercado central de Piura", cuyo objetivo general fue: Analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Los principales resultados fueron: Las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad.

Concluye Guerra, no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Desconocen y

no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. La mayoría de empresas considera que, de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del control interno

Malica & Abdelnur (s.f.), en su investigación “El sistema de control interno y su importancia en la auditoría”, sostiene que el control interno es un proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno son acciones de control incorporadas a las funciones de la organización, dentro de cada ciclo operativo del ente, que permite controlar para el logro de los objetivos. El control interno lo lleva a cabo el Directorio, la Gerencia y los demás miembros de la entidad. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implementan los mecanismos de control.

Agrega Malica, debe haber un vínculo estrecho entre las funciones de cada individuo, la forma de ejecución, con los objetivos de la entidad. El control interno por muy bien diseñado que esté, solamente puede aportar un grado razonable de seguridad a la empresa. Las cosas que lo afectan son: Las decisiones pueden ser erróneas, relación costos beneficios, fallas humanas por

errores o equivocaciones, el control interno puede equivocarse cuando dos o más personas se lo proponen. La alta dirección puede eludir el control interno si lo estima oportuno. Malica nos menciona los siguientes objetivos que persigue el control interno:

Objetivos del control interno

Los objetivos pueden ser generales o específicos. Por lo general toda entidad tiene como objetivos:

- a) **Operacionales:** Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- b) **Información financiera:** Referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables.
- c) **Cumplimiento:** Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

Factores del entorno de control

Los objetivos de una entidad y la manera en que se consiguen están basados en las distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión. Estas prioridades y juicios de valor, que se traducen en normas de comportamiento, reflejan la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos. “Un clima ético vigoroso dentro de la empresa”.

Fijarse únicamente en los resultados inmediatos puede resultar perjudicial a corto plazo. Concentrarse únicamente en las ventas o el beneficio a toda costa a menudo da lugar a acciones o reacciones no deseadas. El comportamiento ético, así como la integridad de la dirección son productos de una “cultura corporativa”. Las políticas oficiales especifican lo que la

dirección desea que ocurra. La cultura corporativa determina lo que en realidad ocurre.

Por otro lado, Malica menciona lo siguiente:

Componentes del control interno, según el modelo COSO

El control interno consta de cinco componentes que se relacionan entre sí y son necesarios para cumplir con los objetivos.

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y a la conciencia del personal respecto al control. Aporta disciplina y estructura. Factores que constituyen el entorno de control: Honradez, valores éticos, capacidad del personal, la filosofía de la dirección y la forma de actuar, la forma en que la dirección distribuye la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, atención y orientación que proporciona el Directorio.

a) Evaluación del entorno de control

Evaluación de cada factor del entorno de control para determinar si es positivo. Integridad y valores éticos, compromisos de competencia profesional, directorio y comité de auditoría, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de recursos humanos.

b) Evaluación de los riesgos

Toda entidad debe hacer frente a riesgos tanto de origen interno como externo, que tienen que ser evaluados. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la

consecución de los objetivos y, en como resultado de dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

El establecimiento del objetivo es una condición previa a la evaluación de los riesgos, La dirección debe fijar primero los objetivos antes de identificar los riesgos que pueden tener impacto sobre su consecución y tomar las decisiones oportunas.

c) Actividades de control

Las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan con las directrices de la dirección, que tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades pueden ser tales como: aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

d) Información y comunicación

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en el plazo tal que permita a cada uno asumir sus responsabilidades.

Información; La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos que se ha fijado, implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

Comunicación; Comprende la comunicación de la información y también una comunicación más amplia, que aborde las expectativas y

responsabilidades de las personas y los grupos, así como las cuestiones importantes.

e) Supervisión

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. La supervisión podrá ser continuada o periódica o una combinación de ambas.

Clases de control interno.

Hay que mencionar, además a Coopers & Lybrand (1997), en “Los nuevos conceptos de control interno”, sostienen que existen diversas clases de control interno:

Control interno preventivo: También llamados controles preliminares, se realizan antes de que se realice una actividad de trabajo. Aseguran que los objetivos sean claros que establezcan el rumbo adecuado y que estén disponibles los recursos apropiados. Se encuentran en lo que sucede durante el proceso de trabajo llamados a veces controles de dirección, monitorean las operaciones y actividades en curso para asegurar que las cosas se hagan de acuerdo con lo planeado.

El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. El control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

Control interno detectivo: Cuando fallan los preventivos para tratar de conocer cuanto antes el evento. Son aquellos que no evitan que ocurran las causas del riesgo, sino que los detecta luego de ocurridos. Son los más importantes para el auditor. En cierta forma sirven para evaluar la eficiencia de los controles preventivos.

Control interno correctivo: Facilitan la vuelta a la normalidad cuándo se han producido incidencias.

Control interno directivos: El sistema de control interno está íntimamente ligado al sistema decisorio, de tal manera que el gerente recibe datos de sus directivos que gestionan y del sistema financiero. Se encuentran criterios de efectividad en la estrategia de la empresa y las ventas como el coeficiente egreso / ingreso.

Tipos de control interno

Guerra (2008), en “Sistema de control interno - Auditoría”, precisa que existen diversos tipos de control como:

Control interno previo: Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización. Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control

previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

Agrega Guerra, los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

Control interno concomitante: Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

Control interno posterior: Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental; por su aplicación se clasifica en:

- Control posterior interno: Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización.
- Control posterior externo: Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

Control interno administrativo: Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

Control interno financiero: Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

Documentación del control interno: El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente. Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

Características del control interno:

Por otra parte, Gonzáles & Cabrale (2010), en “Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles”, sostiene dentro del orden de ideas de las características del control interno:

- El Control Interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo.
- Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin.
- Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos.

En consecuencia, Gonzales, precisa que las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello. En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos,

permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, optimizando los recursos de la organización; porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

Procesos del control interno:

Además, Guerras & Navas (2007), en “Control estratégico en la empresa”, define a los procesos del control interno en:

Estratégico: Se entiende como un sistema que persigue la eficacia de la empresa como objetivo, en relación a tres aspectos fundamentales: Consecución de los objetivos propuestos dentro de los plazos oportunos, conseguirlos con el menor costo, mantener el grupo humano implicado, motivando en su consecución. Puede verse influenciado por el estilo de dirección y planificación, ya que determinaran en gran medida los parámetros a los que atiende el control interno. Determinando así, su eficacia y funcionamiento.

Operativo: El auditor deberá analizar primordialmente los sistemas de información relacionados con la información financiera; en particular los sistemas relacionados con los procesos operativos (de negocio) tales como: ventas, compras, nóminas, producción, etc.; así como los sistemas de contabilidad que son donde se asientan los registros contables correspondientes. Al analizar los sistemas de información como parte del proceso de evaluación de los componentes del control interno, deberá considerarse lo siguiente: Identificar las fuentes de información utilizadas. En este punto deberán analizarse los tipos de transacciones significativas para los estados financieros, cómo se originan, qué registros contables se generan y

cómo captan los sistemas los hechos y condiciones significativas para los estados financieros. Captación y proceso de información. En este punto deberán identificarse los procesos de información financiera para las transacciones habituales y no habituales, así como la inclusión de estimaciones contables y/o revelaciones significativas.

Utilización de la información generada. En este punto se analizará la forma de comunicar por la empresa la información financiera, los informes resultantes y su utilización en la empresa, así como los informes a los responsables del gobierno de la empresa y a terceros, tales como las autoridades regulatorias. Debido al alto nivel y complejidad actual de los sistemas de información, principalmente en empresas de gran tamaño, puede ser conveniente que, en el proceso de evaluación de este componente, el auditor se apoye en el trabajo de especialistas de Tecnología de Información (TI).

De apoyo: Se refiere al grado de apoyo por parte de la organización, esto nos permitirá conocer de qué manera se cumple los niveles jerárquicos en materia de cumplimiento de funciones.

Es más Guerras & Navas, mencionan:

El sistema de control interno: Como herramienta en las auditorías de estados contables.

Enfoque metodológico de la auditoría externa de estados contables.

El desarrollo eficiente y eficaz de la auditoría externa de estados contables depende de la idoneidad profesional y del cumplimiento de las normas de

auditoría vigentes. La idoneidad profesional es un aspecto subjetivo del conocimiento del profesional actuante, que se pone de manifiesto en el desarrollo de su trabajo, que le permite lograr los objetivos buscados de una manera razonable.

El cumplimiento de las normas, además de aportar el marco de referencia para el desarrollo del trabajo de auditoría externa de estados contables, aporta el enfoque metodológico del trabajo que es lo que permite el desarrollo de la auditoría en una forma eficaz. El enfoque metodológico de la auditoría externa de estados contables, contiene una estrategia que permite desarrollar el trabajo de auditoría de una manera más eficaz y eficiente, ello se logra cumpliendo los siguientes pasos:

1er. Paso: Conocimiento de la entidad y su entorno

Se identifican los riesgos de negocio y de fraude a nivel de estados contables. En base a dicho conocimiento se define la “Estrategia general de la auditoría”.

2do. Paso: Evaluación del sistema de control interno

Se obtiene evidencia del funcionamiento de los controles, comprobándose que se ejecutan tal cual fueron diseñados para prevenir, detectar y corregir riesgos de declaración equivocada material. El resultado de este trabajo le permite al auditor: Identificar qué controles no existen, identificar qué controles existen, pero no funcionan para prevenir o detectar y corregir riesgos de declaraciones equivocadas materiales, identificar en qué controles confiar, realizar el diseño de procedimientos de auditoría adicionales que sean respuestas a los riesgos valorados.

Esta información afecta la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar. En base a dicho conocimiento se define el plan de auditoría.

3er. Paso: Aplicación de las pruebas sustantivas

Pruebas sustantivas analíticas, y pruebas de detalles. Con esta estrategia haciendo uso de procedimientos globales como: Conocimiento del ente y su entorno, evaluación del sistema de control interno, y pruebas analíticas sustantivas. Se obtiene la mayor cantidad de evidencias, válidas y suficientes, que en los estados contables no existen declaraciones equivocadas materiales. Y, se limita el uso de los procedimientos sustantivos – Pruebas de detalles – para la comprobación específica de transacciones, saldos de cuentas e informaciones.

2.2.2. Teorías de la gestión empresarial

Hernández (2014), en su investigación, “Antecedentes y teorías de la gestión empresarial”, define que la gestión empresarial es comprender y utilizar las herramientas de administración, normas y habilidades de evaluación, en combinación con la percepción de la calidad y herramientas que pueden ayudar a asegurarse de que las empresas y otras organizaciones pueden florecer para mucho tiempo en el mercado. La utilización de iniciativas de calidad ayudará a las empresas a: Mejorar y documentar procedimientos. Saber el cliente requisitos y asegúrese de que sus productos y servicios se reúnen esas necesidades.

Hacer más eficiente las relaciones entre proveedores y clientes internos y empleados de los negocios y proveedores y los clientes externos.

El significado especial de gestión de calidad para cerciorarse de buena calidad, es decir, para asegurarse de que la empresa, el producto y servicio es constante, lo que significa que debe tener 4 componentes

Objetivos de la gestión:

- a) Introducir una nueva mentalidad, abierta, democrática y eminentemente participativa, orientada mucho más hacia la administración de personas que hacia la administración de bienes y técnicas.
- b) Destacar los cambios ambientales y el rol de la cultura organizacional en el proceso de cambio organizacional.
- c) Dar una idea del desarrollo organizacional, sus supuestos básicos y su proceso, y presentar diversos modelos de gestión empresarial basados en cambios estructurales, de comportamiento, o en ambos.
- d) Permitir una visión crítica de las diversas modalidades de intervención en las organizaciones.

Por otro lado, Hernández nos menciona lo siguiente:

Antecedentes y teorías de la gestión

a) Clima organizacional.

El clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros. El clima puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización.

b) Proceso

La tecnología del desarrollo organizacional, surgió de las ciencias del

comportamiento. En este sentido la gestión empresarial, constituye un proceso que consta de tres etapas: Recolección de datos, diagnóstico e intervención, planificación de calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad, mejora de la calidad.

Como teoría administrativa, el desarrollo organizacional constituye un movimiento que surge a principios de los 60 como consecuencia de un conjunto de ideas e investigaciones de carácter humano relacionista. Algunos autores incluyen la gestión empresarial dentro de la corriente científico-administrativa denominada neo-humana-relacionista como una proyección de la teoría del comportamiento organizacional.

El concepto de clima organizacional comprende diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología utilizada, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (todos ellos constituyen los factores estructurales), además de las actitudes y formas de comportamiento social, impulsadas o castigadas (constituyen los factores sociales). Necesidad de cambiar normas culturales, o sea, la cultura organizacional, necesidad de cambiar estructuras y posiciones; es decir, los aspectos formales de la organización, necesidad de mejorar la colaboración intergrupala.

Olivetto (2008), en “Gestión empresarial”, muestra una serie de definiciones respecto a la gestión y la empresa:

Gestión Empresarial

La Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la

supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo. La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados. Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades y no caer en ciclos sin sentido donde las mismas personas hacen las mismas cosas todo el tiempo.

Funciones de la gestión

La gestión empresarial se basa principalmente en cuatro funciones, que son:

- a) Planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos.
- b) Organización: donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto.
- c) Dirección: implica un elevado nivel de comunicación de los administradores hacia los empleados, para crear un ambiente adecuado de trabajo, para aumentar la eficiencia del trabajo.
- d) Control: este podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal.

Finalidad de le gestión empresarial

Anteriormente la gestión era vista como la función de satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero. Pero en la actualidad ha cambiado esa perspectiva, desde la competencia y la función de la oferta en el mercado.

Se dice que mientras más tecnología exista, más amplio será el campo de la gestión, sin embargo, la automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las expectativas de la

sociedad han puesto en descubierto las carencias que tienen los directivos dentro de las empresas.

Herramientas para la gestión empresarial

La gestión, al igual que muchas otras funciones dentro de la empresa, se basa en cuatro herramientas principales otorgadas por Eco negocios, que son:

- a) **Plan de negocios:** Un plan de negocios es una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa o proyecto con un sistema de planeación tendiente alcanzar metas determinadas. El plan define las etapas de desarrollo de un proyecto de empresa y es una guía que facilita la creación o el crecimiento de la misma.
- b) **Estructura del negocio:** La estructura de negocios se refiere directamente a las responsabilidades que le corresponden a cada persona dentro de una empresa y los tipos y estructuras de negocios que se establecen regularmente, tales como: propiedad individual, sociedades, limitada y corporaciones.
- c) **Contabilidad:** El uso de la contabilidad dentro de la gestión es muy importante, es por eso que el gestor, deberá tener altos conocimientos de contabilidad, para poder llevar a cabo sus funciones como gestor.
- d) **Lista de comprobación:** Esta herramienta elaborada en forma de cuestionario por la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa es una guía, que sirve para ayudarle a preparar un plan de negocios completo y para determinar si sus ideas se pueden realizar, y así convertir sus sueños es realidades.

Agrega Olivetto, en **Control de la gestión empresarial**

La gestión debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y la sociedad. La gestión debe tener un excelente control de sus funciones, debe de seguir de cerca todas las actividades que realice, para corroborar que lo que se está haciendo este bien hecho y se realice en los tiempos adecuados.

El control de la gestión se basa en tres puntos importantes:

- a) Finalidad y misión de la organización, definiendo claramente sus objetivos.
- b) Preparación del personal para que trabaje con eficacia.
- c) Identificar y corregir impactos de cambios sociales

Niveles y estructura de la gestión empresarial

Como todo en la vida, la organización empresarial es jerárquica, basada en niveles superiores e inferiores. Que la empresa está estructurada de esa manera no es solamente casualidad, trae consigo ventajas y desventajas.

2.2.3 Teorías de las micro y pequeña empresa

Las empresas puedan clasificarse según la actividad económica que desarrollan. Así, nos encontramos con empresas del sector primario (que obtienen los recursos a partir de la naturaleza, como las agrícolas, pesqueras o ganaderas), del sector secundario (dedicadas a la transformación de bienes, como las industriales y de la construcción) y del sector terciario (empresas que se dedican a la oferta de servicios o al comercio).

Otra clasificación válida para las empresas es de acuerdo a su constitución jurídica. Existen empresas individuales (que pertenecen a una sola persona) y societarias (conformadas por varias personas). En este último grupo, las sociedades a su vez pueden ser anónimas, de responsabilidad limitada y de economía social (cooperativas), entre otras.

Características de una empresa

Coronado (2014), en “Características y tipos de empresa”, manifiesta: Elementos que la componen:

a) Factores activos

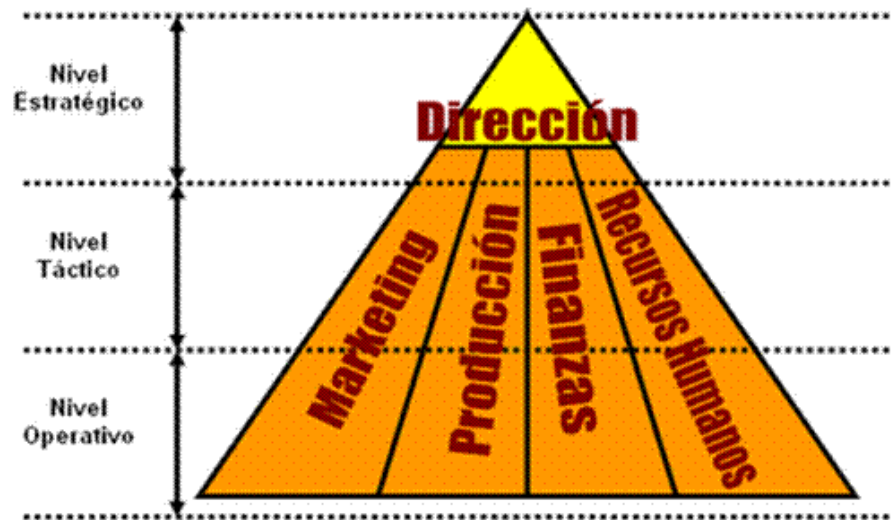
Personas físicas y/o jurídicas (entre otras entidades mercantiles, cooperativa, fundaciones, etc.) que constituyen una empresa realizando, entre otras, aportación de capital (sea puramente monetario, sea de tipo intelectual, patentes, etc.). Estas "personas" se convierten en accionistas de la empresa.

Participan, en sentido amplio, en el desarrollo de la empresa: Administradores, clientes, colaboradores y compañeros, fuente financiera, accionistas, suministradores y proveedores, trabajadores.

b) Factores pasivos

Todos los que son usados por los elementos activos y ayudan a conseguir los objetivos de la empresa. Como la tecnología, las materias primas utilizadas, los contratos financieros de los que dispone, etc.

Áreas funcionales



Fuente: Coronado (2014)

c) Organización jerárquica y departamental de una empresa

Dentro de una empresa hay varios departamentos o áreas funcionales. Una posible división es: Producción y logística, dirección y recursos humanos, comercial (marketing), finanzas y administración, sistemas de información, ventas.

d) Objetivos de la empresa

Empresas Peruanas (2008), en “La empresa y su concepto”, sostiene diversos objetivos de una empresa como:

- **Económico-Empresariales:** Retribuir el riesgo que corre el capital invertido por los accionistas, mantener el capital a valor presente, obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a los inversionistas y reinvertir en el crecimiento de la empresa.
- **De operación:** Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos, mantener sus procesos con mejora continua, pagar y desarrollar empresas proveedoras, pagar a los empleados los servicios prestados, investigar y desarrollar nueva

tecnología, desarrollar habilidades de trabajo en su personal y crecimiento moral e interno de sus empleados.

- **Sociales:** Satisfacer las necesidades de los consumidores del mercado, sustituir importaciones y, en algunos casos generar divisas y tecnología, proporcionar empleo, pagar impuestos, cubrir, mediante organismos públicos o privados, la seguridad social y proteger la ecología.

2.3. Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno

Chacón (2002), en “Conceptos de control interno”, sostiene que el control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

También Wikipedia (2017), El control interno es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

2.3.2. Definiciones de gestión empresarial.

Domínguez (2014), en “Gerencia y gestión empresarial”, define a la gestión empresarial como la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

Asimismo, Wikipedia (2017), Gestión es la asunción y ejercicio de

responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar, la coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

2.3.3. Definiciones de la micro y pequeña empresa

Wikipedia (2017), en “Microempresa”, define como aquella unidad económica que tiene activos totales hasta de 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes y menos de 10 empleados.

Igualmente, Bernilla (2018), en su “Micro y pequeña empresa. Oportunidad de Crecimiento”, nos dice que, una micro y pequeña empresa es una entidad que, operando en forma organizada, combina la técnica y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con el objeto de colocarlos en el mercado para obtener ganancia. Esta definición abarca todo tipo de empresa, grande, mediana, pequeña, microempresa independientemente de la magnitud de sus recursos humanos o económicos. Las micro y pequeñas empresas se definen:

- a) **Por su dimensión:** Se considera el monto de la inversión, volumen o valor de la producción, valor de venta, etc.
- b) **Por la tecnología:** Nivel de tecnología no sofisticada; inversión por trabajador (se considera tecnología incorporada a la maquinaria).
- c) **Por su organización:** Nivel de organización incipiente, métodos de negociación directos.

Agrega Bernilla, el 20 de diciembre del 2016 se publicó el D. Leg. N° 1269 establecimiento un Régimen Mype tributario-RMT, para contribuyentes

que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT. Según la Ley N° 28015, estipula el Régimen Laboral Especial para la micro y pequeña empresa con la finalidad de fomentar la formalización y desarrollo de las microempresas que luego fue modificado con el D. Leg. 1086. Este régimen laboral especial comprende: Jornada de trabajo, remuneraciones, descansos remunerados, vacaciones y indemnizaciones por despido arbitrario.

Según D. Leg. 774 en su Art. 65° de la Ley de Impuesto a la Rentanos dice:

Artículo 65°.- Los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales no superen las 300 UIT deberán llevar como mínimo un Registro de Ventas, un Registro de Compras y el Libro Diario de Formato Simplificado, de acuerdo con las normas sobre la materia.

Según la Resolución N° 234-2006/SUNAT (20-12-2006), en su artículo 12°, numeral 12.1 y 12.2 señala los libros y registros que integran la contabilidad completa como se detalla a continuación:

Artículo 12°.- Contabilidad completa:

12.1 Para efectos del inciso b) del tercer párrafo del artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta, los libros y registros que integran la contabilidad completa son los siguientes:

- a) Libro Caja y Bancos.
- b) Libro de Inventarios y Balances.
- c) Libro Diario.
- d) Libro Mayor.
- e) Registro de Compras.

f) Registro de Ventas e Ingresos.

12.2 Asimismo, los siguientes libros y registros integrarán la contabilidad completa siempre que el deudor tributario se encuentre obligado a llevarlos de acuerdo a las normas de la Ley del Impuesto a la Renta:

a) Libro de Retenciones incisos e) y f) del artículo 34° de la Ley del Impuesto a la Renta.

b) Registro de Activos Fijos.

c) Registro de Costos.

d) Registro de Inventario Permanente en Unidades Físicas.

e) Registro de Inventario Permanente Valorizado.

La Contabilidad simplificada para las micro y pequeñas empresas

Según, la Ley de Mypes D.S. N° 007-2008-TR, modifica el artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta, dispone que los contribuyentes cuyos ingresos no superen 150 UIT deberán llevar los siguientes libros: Registro de Ventas e ingresos, registro de compras y libro diario en formato simplificado.

Finalmente, Perú Pymes (2016), en “Sabes cómo beneficiarte de la Ley de micro y pequeña empresa”, precisa que en la actualidad la legislación peruana, acerca de las Mypes, está comprendida dentro de la LEY DEL IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, recogida en el Texto Único Ordenado, aprobado mediante el D.S. N° 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 de diciembre de 2013.

En ese sentido se han integrado las leyes N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el Decreto Legislativo N° 1086 y las leyes N° 29034, N°29566, N°29903 y la N° 30056.

Justamente las modificaciones de la Ley N° 30056 (Ley que modifica el D.S. N° 007-2008-TR), entro en vigencia en febrero de este año busca dar mayor impulso a las micro y pequeñas empresas, entre estos aspectos tenemos:

Características de micro, pequeña y mediana empresa:

Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde ahora una Microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un monto máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una Pequeña Empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/.6'290.000), y la Mediana Empresa cuyas ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta el máximo de 2300 UIT.

Agrega Perú Pymes, durante los tres primeros años, desde su inscripción en el Remype, las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades. Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.

Concluye Perú Pyme, las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la

Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual. El Remype, que permanece hoy bajo la administración del Ministerio de Trabajo, pasará a la Sunat. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo Rus) que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Con esto tendrán algunos beneficios tributarios, en cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores Mypes. El Estado tiene la obligación de comprarle a las Mypes al menos el 40% de lo que requiere.

II. HIPÓTESIS

Como lo menciona Hernández et al. (2014), “no todas las investigaciones cuantitativas y cualitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho” (p.104).

III. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo.



Dónde:

O = Observación de las variables: Control interno y gestión empresarial.

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

4.1.1 Cuantitativo

Porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

(Hernández et al., 2014, p. 4)

4.1.2 No experimental

La investigación ha sido no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto, para luego ser analizados.

(Hernández et al., 2014, p. 152).

4.1.3 Transversal

Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pp. 154-155).

4.1.4 Retrospectivo

Porque se indagó sobre hechos ocurridos en el pasado. “Las investigaciones no experimentales es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; se basa en sucesos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador”

(Hernández et al., 2014 pp. 164-165)

4.1.5 Descriptivo

La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información. “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández et al., 2014, p. 92)

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por 15 micro y pequeños empresarios dedicados al sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016. Las mismas que se encuentran ubicados el sector y rubro del estudio. (Ver anexo 03).

4.2.2 Muestra.

Se tomaron en forma intencionada a las 15 Mypes de la población del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016. Las mismas que se encuentran ubicados el sector y rubro del estudio. (Ver anexo 03).

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Cabe mencionar que en el presente trabajo de investigación se tomaron como principales variables al control interno y gestión empresarial.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	<p>Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:</p> <p>Controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación. (1)</p>	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	Ambiente de control	Políticas internas	1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).</p> <p>Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).</p> <p>No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).</p>
					2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					3. ¿Promueve la observación del Código de Ética?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Evaluación de los riesgos	Posibilidad de fraude	7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Actividades de control	Mitigar riesgos	10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	

(1) https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	<p>Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:</p> <p>Controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación. (1)</p>	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	Información y comunicación	Calidad de la información y comunicación del control interno	15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).</p> <p>Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).</p> <p>No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).</p>
					16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Monitoreo y Supervisión	Combinación de evaluaciones concurrentes	21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					22. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	

(1) https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
La Gestión empresarial	La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios. Engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado. Es por ello que existen diversas carreras y programas de formación que hacen de este tema el objeto prioritario de estudio. (2)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Tipos	Gestión tecnológica	24. ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	a) Si b) No	Nominal
				Gestión social	25. ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	a) Si b) No	Nominal
				Gestión de proyectos	26. ¿Cumple la empresa con esta gestión?	a) Si b) No	Nominal
				Gestión del conocimiento	27. ¿La empresa se encarga de transmitir esta gestión entre sus miembros?	a) Si b) No c) A veces	Nominal
				Gestión ambiental	28. ¿La empresa se encarga de organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	a) Si b) No c) A veces	Nominal
				Gestión administrativa	29. ¿Qué hace la empresa frente a este tipo de gestión para lograr el éxito?	a) Brindar un mejor servicio b) Capacitar al personal c)	Nominal
				Gestión Gerencial	30. ¿La empresa diversifica su giro del negocio?	a) Sí b) No	Nominal
				Gestión financiera	31. ¿La empresa cumple con este tipo de gestión?	a) Si b) No	Nominal
Perfil de las empresas del sector comercio rubro pasamanería	Son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas. Es muy importante tener en cuenta que una empresa comercial no tiene que ser únicamente de ésta categoría, pues existen empresas mixtas, que pueden ser comerciales, industriales y/o de servicios; tal es el caso de las empresas que compran y venden medicamentos y por tanto son comerciales, pero al mismo tiempo prestan servicios de inyectables y asesoría en prescripción de medicamentos, etc. (3)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Características de la empresa	Antigüedad	32. ¿Cuándo se fundó su empresa?	a) 2001 b) 2000 c) 1999 d) 1998 e) 1998 f) 1995 g) Otros año.....	Nominal
				Número de trabajadores	33. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa	a) 5 a 10 b) 10 a 20 c) 21 a 30 d) 31 a más	Nominal
				Fines de la actividad económica	34. ¿Brinda algún tipo de servicio, adicional?	a)	De razón
				Número de auditorías en los últimos años	35. ¿Cuántas auditorías se realizaron en los 6 últimos años?	a) 1 b) 2 c) 3 a más	De razón

(2) <http://definicion.mx/gestion-empresarial/>

(3) <http://actualicese.com/2014/05/29/que-es-una-empresa-comercial/>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil del Trabajador	Trabajador o trabajadora (Colaborador) es la persona física que con la edad legal mínima presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. Si su edad es menor a legal establecida, puede ser considerado trabajo infantil y puede ser ilegal a menos que tenga, en ciertos casos, permiso de sus padres o tutores. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre. Estos servicios pueden ser prestados dentro del ámbito de una organización y bajo la dirección de otra persona física o persona jurídica, denominada empresario (si tiene ánimo de lucro) o empleador, normalmente institucional (si no lo tiene); o bien como trabajador independiente o autónomo, cuando éste tiene afán lucrativo, no mantiene relación contractual sino mercantil y realiza personalmente la actividad o el servicio. (4)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Características del trabajador	Edad	36. ¿Cuántos años tiene Usted?	a) De 20 a 30 años b) De 31 a 40 años c) De 41 a 60 años d) De 60 a más	de Razón
				Género	27. ¿Sexo?	a) Masculino b) Femenino	Nominal
				Nivel educativo	38. ¿Su grado de instrucción?	a) Primaria b) Secundaria c) Superior d) Otros.....	Nominal
				Ocupación o cargo	39. ¿Cuál es su ocupación o cargo?	a) Directivo b) Gerente c) Chofer d) Empleado e) Otros.....	Nominal
				Estado civil	40. ¿Cuál es su estado civil?	a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Viudo	Nominal

(4) <https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajador>

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta.

4.4.1 Instrumento

Es el medio que se utiliza para conseguir un objetivo determinado, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 38 preguntas cerradas en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

4.5 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se tuvo como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el Software SPSS científico (Programa de estadística para ciencias sociales).

4.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016.	FORMULACIÓN ¿Cuáles son las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta pasamanería, del distrito de Callería, 2016?	GENERAL	Control Interno	Componentes del control interno	Cuestionario de preguntas del sistema de control interno basado en el informe COSO (Ver cuadro de operacionalización de variables)	TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN	INSTRUMENTO
		ESPECÍFICOS				Describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016.	La población estará conformada por propietarios de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016.	
			Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio.	MUESTRA	Estará conformado por 15 micros empresarios del ámbito de estudio.			
		Describir las principales características de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio.	DISEÑO	TÉCNICA		ANÁLISIS DE DATOS		
Describir las principales características del control interno en el ámbito de estudio.	La gestión empresarial	Describir las principales características de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio.	Gestión Tecnológica	-	Cuestionario de preguntas cerradas en función a las dimensiones (Ver cuadro de operacionalización de variables).	No experimental - transversal – retrospectivo – descriptivo.	Se aplicará la técnica de la encuesta	Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales).
Describir las principales características del control interno en el ámbito de estudio.		Gestión social	Gestión de proyectos					
Describir las principales características de la gestión empresarial en el ámbito de estudio.			Gestión del conocimiento					
			Gestión ambiental					
			Gestión administrativa					
			Gestión gerencial					
			Gestión financiera					

4.7 Principios Éticos

Koepsell D. R. y Ruíz M. H. (2015 pp. 8, 94, 98, 102). Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y, de hecho, las sociedades están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos, sin que ello se considere como un freno a la investigación sino como un valor científico que actúa en beneficio de la disciplina y la sociedad en general, pues sólo así es posible asegurar el progreso de la ciencia.

6.9.1 Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad.

El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

6.9.2 Beneficencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás.

6.9.3 Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de los bienes. Toda persona debe recibir un trato digno.

IV. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Objetivo específico 1: Características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

CUADRO N° 01

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
¿Cuándo se fundó la empresa?	01	El 47% (07) manifestó que su empresa se fundó entre el 2011-2014, el 20% (03) entre 1999-2000, el 20% (03) entre 2015-2016, el 7% (1) entre 1995-1998, mientras que del 7% (1) entre 2005-2010.
¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	02	El 60% (09) tiene entre 1 a 20 trabajadores, el 20% (03) de 21 a 30 trabajadores, mientras que el 20% (03) tienen entre 31 a más trabajadores.
¿Brinda algún tipo de servicio adicional?	03	El 53% (08) otorga el servicio Delivery (reparto y/o venta a domicilio), mientras que el 47% (07) no precisa.
¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos 6 años?	04	El 47% (07) realizó 01 auditoría en los últimos seis años, el 33% (05) 02 auditorías, el 13% (02) ninguna, mientras que el 7% (01) de tres a más auditorías.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 1, 2, 3, y 4.

5.1.2. Objetivo específico 2: Características de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

CUADRO N° 02

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
¿Cuántos años tiene Usted?	05	El 80% (12) tienen entre 31 a 40 años, el 13% (02) tienen de 41 a 60 años, mientras que el 7% (01) tienen entre 20 a 30 años de edad.
Género	06	El 80% (12) son del género masculino, mientras que el 20% (03) son del género femenino.
Grado de instrucción	07	El 60% (09) tienen el grado de instrucción secundaria, mientras que el 40% (06) tienen estudios superiores.
Ocupación o cargo	08	El 53% (08) son gerentes en su empresa, el 20% (03) empleados, el 20% (03) directivo, mientras que el 7% (01) son administradores.
Estado civil	09	El 47% (07) son casados, el 33% (05) son convivientes, el 13% (02) solteros, mientras que el 7% (01) son divorciados.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 05, 06, 07, 08 y 09.

5.1.3. Objetivo específico 3: Características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

CUADRO N° 03

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
Componente: Ambiente de control.		
¿Difunde la visión y misión de la empresa?	16	El 80% (12) difunde la visión y misión de su empresa, mientras que el 20% (03) lo realiza parcialmente.
¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	17	El 53% (08) conoce parcialmente el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, mientras que el 47% (07) manifestó que sí conoce.
¿Promueve la observación del código de ética?	18	El 80% (12) promueve la observación del código de ética parcialmente, 13% (02) sí conoce, mientras que el 7% (01) manifestó que no conoce el código de ética.
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral	19	El 53% (08) sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras que el 47% (07) manifestó que lo realiza parcialmente.
¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	20	El 60% (09) manifestó que el manual de organización de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada, el 27% (04) manifestó que dicho manual esta, parcialmente actualizado, mientras que el 13% (02) manifestó que no.
¿Difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa?	21	El 53% (08) difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa, el 40% (06) lo hace parcialmente, mientras que el 7% (01) manifestó que no.
Componente: Administración de riesgo.		
¿Promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	22	El 53% (08) promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsables de las áreas, el 40% (06) lo hace parcialmente, mientras que el 7% (01) manifestó que no.

¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	23	El 60% (09) sí considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos, el 33% (05) considera parcialmente, mientras que 7% (01) no considera posibilidad de fraude.
¿Los principales procedimientos cuenta con planes de contingencias?	24	El 53% (08) considera parcialmente los principales procedimientos con planes de contingencias, el 33% (05) manifestó que sí, mientras que el 13% (02) no considera planes de contingencias.

Componente: Actividades de control.

¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	25	El 53% (08) manifestó que implemente parcialmente actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 40% (06) manifestó que sí, mientras que el 7% (01) no implementa actividades de cumplimiento del manual de procedimientos.
¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	26	El 60% (09) manifestó que difunde parcialmente entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión, mientras que el 40% (06) manifestó que sí.
¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	27	El 53% (08) manifestó que sí documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 33% (05) lo hace parcialmente, mientras que el 13% (02) no lo realiza.
¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	28	El 53% (08) manifestó que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 40% (06) manifestó que esta parcialmente resguardado, mientras que el 7% (01) manifestó que no.
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	29	El 53% (08) evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, mientras que el 47% (07) lo hace parcialmente.

Componente: Información y comunicación.

¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	30	El 53% (08) cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, el 40% (06) manifestó que lo hace parcialmente, mientras que el 7% (01) manifestó que no cumple con los principios de seguridad de la información.
--	----	--

¿Los sistemas de información asegura la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	31	El 60% (09) manifestó que los sistemas de información aseguran parcialmente la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 33% (05) manifestó que sí, mientras que el 7% (01) manifestó que no.
¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	32	El 47% (07) manifestó que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 33% (05) manifestó que no, mientras que el 20% (03) manifestó que sí parcialmente.
¿Tiene formalmente establecido, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	33	El 53% (08) manifestó que parcialmente tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, mientras que el 47% (07) manifestó que sí.
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	34	El 60% (09) no evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información de la empresa, mientras que el 40% (06) manifestó que lo hace parcialmente.
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	35	El 60% (09) manifestó que las líneas de comunicación e información establecidas permiten parcialmente la atención de requerimientos de usuarios externos, mientras que el 40% (06) manifestó que sí.
Componente: Monitoreo y supervisión.		
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	36	El 67% (10) evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, mientras que el 33% (05) manifestó que realiza evaluaciones parcialmente.
¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	37	El 60% (09) manifestó que comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 33% (05) manifestó que sí, mientras que el 7% (01) manifestó que no.
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?	38	El 60% (09) comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, mientras que el 40% (06) sí comunica las deficiencias del control interno.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, y 38.

5.1.4. Objetivo específico 4: Características de la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

CUADRO N° 04

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	10	El 73% (11) cuenta con la gestión tecnológica, mientras que el 27% (04) manifestó que no.
¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	11	El 80% (12) se preocupa en superar los problemas u obstáculos que se presentan con los usuarios, mientras que el 20% (03) manifestó que no.
¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?	12	El 60% (09) cumple con la gestión de proyectos, mientras que el 40% (06) manifestó que no.
¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?	13	El 93% (14) a veces transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, mientras que el 7% (01) manifestó que sí.
¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	14	El 73% (11) a veces organiza y difunde actividades sobre el medio ambiente, mientras que el 27% (04) manifestó que sí.
¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?	15	El 60% (09) brinda un mejor servicio frente a la gestión empresarial para lograr su éxito, mientras que el 40% (06) capacita a su personal.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 10, 11, 12, 13, 14, y 15.

5.2 Análisis de resultados

A continuación, se presenta la contrastación de los resultados con los objetivos a la luz del marco teórico.

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

De las Mypes encuestadas, del 67% sus empresas fueron, fundado entre el 2011-2016, el 60% tienen entre 01 a 20 trabajadores, el 53% brinda el tipo de servicio Delivery, y el 80% a realizado de 01-02 auditorías en los últimos 06 años (Ver Tabla N° 01, 02, 03, y 04). Estos resultados nos estarían indicando, que, las Mypes en estudios son jóvenes no teniendo la antigüedad suficiente para ser estables, es más por el número de personal, tienen todas las características de una Mype, muchas de estas micro y pequeñas empresas diversifican sus servicios de venta con Delivery con la intención de mejorar sus ingresos y de fidelizar sus clientes, y por último por la cantidad de auditorías realizadas en seis años, no le dan tanta importancia a la auditoría por falta de conocimiento y una eficiente asesoría en la materia. Asimismo, estos resultados en cierta medida son similares con los datos de **Mandujano**, quien precisa que el 90% de empresas en el Perú son Mypes y no cuentan con un control interno, ni mucho menos realizan auditorías, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares. Al respecto el teórico **Malica & Abdelnur** sostiene que, un adecuado control interno, dentro de cada ciclo operativo de la

empresa permitirá lograr sus objetivos y metas; y la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2: Características de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

De las Mypes encuestadas, del 80% sus edades fluctúan entre los 31 a 40 años, el 80% son del sexo masculino, el 60% tiene secundaria, el 53% son gerente- propietarios, el 80% están casados y son convivientes (Ver Tabla N° 05, 06, 07, 08, y 09). Estos resultados nos estarían indicando que las Mypes encuestadas sus representantes legales son emprendedores jóvenes con nula preparación académico superior y son gerentes-propietarios. Estos resultados son similares en cierta medida con los datos de **Vilca**, en el sentido que muchos procedimientos de control interno son inadecuación debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial, es decir toda la responsabilidad y/o decisiones empresariales recaen en el gerente-propietario.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3: Características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

a) Componente: Ambiente de control

De las Mypes encuestadas, el 80% difunde su visión y misión, del 53% su personal conoce parcialmente el objetivo general, las atribuciones, los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, el 80% promueve parcialmente las observaciones al código de ética, el 53% realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, del 60% su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizado, y el 53% difunde y promueve la observación de normas de control (Ver Tabla N° 16, 17, 18, 19, 20, y 21). Estos datos nos estarían indicando que las Mypes encuestadas en lo que respecta el componente ambiente de control muestra cierta debilidad en su ambiente interno, estos datos son similares en cierto modo con los datos de **Samaniego**, en el sentido que el ambiente de control sí influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas Mypes no lo tienen definido, por ello no pueden optimizar resultados, muchas veces alcanzan sus metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar período a período. Más aún en lo que respecta el código de ética la teoría de **Malica & Abdelnur**, sostiene que un buen ambiente de control, aporta disciplina con honradez, valores éticos, capacidad del personal, la filosofía de la dirección y la forma de actuar.

b) Componente: Administración de riesgo

De las Mypes encuestadas, el 53% promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal, el 60% considera la posibilidad de fraude en las evaluaciones de riesgo, del 53% sus principales procedimientos cuentan parcialmente con planes de contingencias (Ver Tabla N° 22, 23 y 24). Estos datos nos estarían indicando que las Mypes en estudio cumplen con este componente del control interno, asimismo estos resultados son similares a lo encontrado por **Gómez**, quien encontró que un adecuado control interno es capaz de disminuir los riesgos a lo que se expone en su actividad, se anticipa en la medida de lo posible a los efectos de los riesgos, considerando lo que manifiesta **Samaniego**, que la evaluación de riesgo si influye en los resultados de la empresa, y permitirá prever gastos innecesarios.

Por otro lado, el teórico **Guerras & Navas**, precisa que las identificaciones de riesgos nos permitirán evitar fraudes.

c) Componente: Actividades de control

De las Mypes encuestadas, el 53% implementa parcialmente actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 60% los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos parcialmente entre el personal, el 53% sí documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 53% sus recursos están debidamente resguardados, el 53% evalúa periódicamente la efectividad de las

actividades de control (Ver Tabla N° 25, 26, 27, 28, y 29). Estos datos nos estarían indicando cierta debilidad en lo que respecta las actividades de control, también estos resultados son contrarios a los datos encontrado por **Samaniego**, quien precisa que la correcta aplicación de las actividades de control repercute en la eficiencia y eficacia de la organización, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Más aún **Malica & Abdelnur**, cita al modelo COSO, y precisa que una adecuada actividad de control tiende a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección y/o gerencia y tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

d) Componente: Información y comunicación

De las Mypes encuestadas, el 53% cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, del 60% sus sistemas de información aseguran parcialmente la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, del 64% los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 53% tiene parcialmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, el 60% evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa, del 60% las

líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos (Ver Tabla N° 30, 31, 32, 33, 34, y 35). Estos datos nos estarían indicando que las Mypes encuestadas cumplen con lo básico de este componente según a los porcentajes que como promedio indican 60% existiendo un 40% que no cumplen con este componente, por otro lado, estos datos son similares a lo encontrado por **Samaniego** quien encontró que una adecuada información y comunicación influye en la determinación de estrategias, y contrario en lo que respecta que la empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores.

Más aún, **González & Cabrale**, sostiene que una de las características de un adecuado control interno es que el personal de la empresa debe de interactuar adecuadamente en todos los niveles a fin de evaluar riesgos y aplicar controles de tal manera que se cumplan los objetivos y la optimización de los recursos.

e) Componente: Monitoreo y supervisión

De las Mypes encuestadas, el 67% evalúa que los componentes del control interno, estén presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 60% comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles de facultados para aplicar medidas correctivas, y el 60% asegura parcialmente que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos

(Ver Tabla N° 36, 37, y 38). Estos datos nos estarían indicando cierta debilidad en lo que respecta monitoreo y supervisión; por otro lado, estos resultados son contrarios a lo encontrado por **Samaniego**, donde las Mypes encuestadas respondieron que el monitoreo y supervisión adecuado, repercute en la calidad, corrige errores, y que se cumplan las medidas implantadas de esta manera se evidencia que el sistema funciona en forma efectiva.

Por otro lado, el teórico **Malica & Abdelnur**, sostiene según modelo COSO, que resulta necesario realizar monitoreo y supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. La supervisión podrá ser continuada o periódica o una combinación de ambas.

5.2.4 Respecto al objetivo específico 4: Características, de la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

El 73% de las Mypes encuestadas, cuenta con gestión tecnológica, el 80% se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario, el 60% cumple con la gestión de proyectos, el 93% rara vez se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros, el 73% a veces organiza y difunde actividades sobre el medio ambiente, el 60% capacita su personal como parte de la gestión empresarial para lograr el éxito (Ver Tabla N° 10, 11, 12, 13, 14, y 15). Estos resultados nos estarían indicando que las Mypes

encuestadas cuentan con una adecuada gestión empresarial, sin embargo, aún mantienen cierta debilidad en lo que respecta la gestión del comunicación en sus miembros; asimismo estos resultados son similares a lo encontrado por **Martínez**, quien precisa que la implementación, evaluación y retroalimentación de medidas de protección de activos, revisión de los procedimientos empresariales conllevará a la empresa a una adecuada gestión empresarial; más aún estos resultados son contrarios a lo encontrado por **Samaniego**, quien encontró que una adecuada información y comunicación dentro de la gestión influenciará en la determinación de estrategias de tal manera que permitirá a la empresa no cometer errores consecutivamente.

Al respecto el teórico **Olivetto**, sostiene que, en una buena gestión empresarial, se planifica, organiza, informa, ejecuta y evalúa lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las Mypes a mediano y largo plazo.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

Según los resultados más relevantes de las Mypes encuestadas, se establece que el 67% fundó sus empresas entre los años 2011-2016, es decir son empresas jóvenes no teniendo la antigüedad suficientes para ser estables, el 60% tienen entre 01 a 20 trabajadores, es decir son empresas que se configuran como Mypes por la cantidad de trabajadores que poseen; poco más de la mitad (53%) brinda el tipo de servicio Delivery, es decir diversifican sus servicios versus lo que comercializan para poder obtener mayor ingreso y sobre todo fidelizar a sus clientes, el 80% a realizado de 01-02 auditorías en los últimos seis años, es decir las Mypes en estudio por falta de conocimiento y buen asesoramiento no le dan importancia a las auditorías, por lo tanto se les recomienda que por lo menos 01 vez al año realizan una auditoría o en su defecto dependiendo del tamaño del negocio implementar la oficina de control interno.

6.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Características de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

Según los resultados más relevantes de las Mypes encuestadas, se establece que el 80% sus edades fluctúan entre los 31 a 40 años, el 80% son del sexo masculino, es decir son micro empresarios jóvenes con poca madurez para sostener un negocio prevaleciendo el sexo masculino esto se explica por el tipo de negocio, el 60% tiene secundaria, el 53% son gerentes-propietarios, el 80% están casados y son convivientes, esto quiere decir que la mayoría jóvenes al no conseguir un puesto de trabajo han optado por crear un negocio, lo cual les genera un ingreso para subsistir.

6.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

Según los resultados más relevantes de las Mypes encuestadas, el 80% difunde su visión y misión, sin embargo más de la mitad desconoce el objetivo general de la empresa, el 80% promueve parcialmente el código de ética, el 53% fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, el 60% su MOF lo tienen actualizados, el 53% difunde y promueve las normas de control; estos resultados indican que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación evidenciándose un ambiente de control débil, porque, muchos trabajadores no conocen las normas de control ni muchos menos pone en práctica el código de ética de la empresa, por lo tanto se les recomienda fortalecer positivamente estos aspectos.

También el 53% promueve una administración de riesgo, el 60% considera la posibilidad de fraude, el 53% cuentan parcialmente con planes de contingencias; estos resultados indican que las Mypes en estudio cumplen en cierta medida con la administración de riesgo.

Asimismo el 53% implementa parcialmente el cumplimiento del manual de procedimientos, el 60% difunde las parcialmente los indicadores de gestión, el 53% documenta el control y seguimiento de los indicadores de gestión, del 53% sus recursos están resguardados, del 53% evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control; estos resultados indican que cierta debilidad en sus actividades de control, por lo tanto se recomienda fortalecer estos aspectos ello permitirá menor error, y mejores resultados en su gestión.

Igualmente, el 53% cumple con los principios de la empresa, 60% tiene sistemas de información de calidad facilitando la toma de decisiones, solo el 53% tiene parcialmente líneas de comunicación e información con su personal, el 60% evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación, el 60% tiene líneas de comunicación e información con los usuarios externos; estos resultados indican que las Mypes en estudio cumplen con lo básico de la información y comunicación, recomendándoles que fortalezcan estos aspectos para que obtengan mejor clima laboral, estrategias y excelente atención a sus clientes.

Más aún, el 67% evalúa los componentes del control interno, el 60% comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a todos los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 60% asegura parcialmente que sean atendidas las recomendaciones del control interno; estos resultados indican que las Mypes en estudio, tienen cierta debilidad en monitoreo y supervisión, se recomienda fortalecer estos aspectos porque ello repercute en la calidad, corrige errores y evidencia que sus sistemas funcionan en forma efectiva.

6.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Características, de la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

Según los resultados más relevantes de la Mypes encuestadas, el 73% cuenta con gestión tecnológica, el 80% se preocupa en superar problemas u obstáculos con el usuario, el 60% cumple con la gestión de proyectos, el 93% rara vez se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros, el 73% a veces difunde y organiza actividades sobre el medio ambiente, el 60% capacita a su personal; estos resultados indican que las Mypes en estudio cierta fortaleza en temas de gestión empresarial, necesitando fortalecer aspectos relacionados a la comunicación más estrecha entre empresario y trabajadores porque ello les permitirá subsistir, ser rentables y competitivos a mediano y largo plazo.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias Bibliográficas

Aguirre (2006), Mype Perú. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas2.shtml>

Bernilla M. (2017), Micro y pequeña empresa. Oportunidad de Crecimiento. (pp. 13-14, 75, 143, 167-168I). Lima-Perú. Editora Gráfica Bernilla

Carhuapoma E. (2015), La incidencia del control interno en los resultados de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014 (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). [Versión Adobe Digital]. Recuperado de su biblioteca virtual.

Coopers & Lybrand (1997), Los nuevos conceptos de control interno. (pp.163-168) Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA167&lpg=PA167&dq=control+interno+preventivo&source=bl&ots=ZrIAbzcSD7&sig=YKYhHooY_yrEh6mFPmEcgiZn_us&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiA14XIIlf7QAhXIZCYKHWRuBPoQ6AEIQzAH#v=onepage&q=control%20interno%20preventivo&f=false

Coronado G. (2014), Características y tipos de empresa. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos75/caracteristicas-tipos-empresas/caracteristicas-tipos-empresas2.shtml>

Chacón W. (2002), Conceptos de control interno. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

- Domínguez G. (2014), Gerencia y gestión empresarial. Recuperado de <https://prezi.com/9q0cdvb68drs/gerencia-y-gestion-empresarial/>
- Empresas Peruanas (2008), La empresa y su concepto. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://nuevaspymes.blogspot.pe/2008/08/la-empresa-y-su-concepto.html>
- Ferraro C. (2012), Apoyando a las pymes: políticas de fomento en América Latina y el caribe. (pp. 11, 18). Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35359/S1100762_es.pdf
- Gómez I. (2010), Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía. (pp. 491-494). (Tesis doctoral Universidad de Málaga. España). [Versión Adobe Digital]. Recuperado de http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ.pdf?sequence=6
- González A. & Cabrale D. (2010), Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- Guerra L. L. (2015), El control interno y su incidencia en la gestión de las mypes ubicadas en el mercado central de Piura. (pp. 65, 96). Tesis de pregrado para contador público. Universidad Nacional de Piura.
- Guerra M. (2008), Sistema de control interno – Auditoría. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>

- Guerras M. L. A & Navas J. E. (2007), Control estratégico en la empresa. Recuperado de http://descuadrando.com/Control_estrat%C3%A9gico_en_la_empresa
- Gutiérrez W. (2016), La importancia de la gestión empresarial. Recuperado de https://prezi.com/weg_0_jmynoc/la-importancia-de-la-gestion-empresarial/
- Hernández A. (2014), Antecedentes y teorías de la gestión empresarial. Recuperado de <https://prezi.com/lwcghwuo5tij/unidad-1-antecedentes-y-teorias-de-la-gestion-empresarial/>
- Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2014), Metodología de la investigación. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 92), Investigación cuantitativa (p. 5), Formulación de hipótesis (p. 104), Diseños no experimentales (p. 152), Los estudios de caso (pp. 164-165), Análisis no paramétricas (pp. 318-319). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Koepsell D. R. y Ruíz M. H. (2015), Ética de la Investigación. Integridad Científica. En (Ed), Autonomía, dignidad, beneficencia y justicia. (pp. 8, 94, 98, 102). México: Edamsa Impresiones
- Mandujano E. (2014), El control interno y su importancia en las Pymes en el Perú, 2014. (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). [Versión Adobe Digital]. Recuperado de su biblioteca virtual de Uladech.
- Malica D. O. & Abdelnur G. D. (s.f.), El sistema de control interno y su importancia en la auditoría, (pp. 6-18, 49-50, 51-52). [Versión Adobe

- Digital]. Recuperado de [http://www.facpce.org.ar:8080 /online/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf](http://www.facpce.org.ar:8080/online/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf)
- Martínez H. G. (2014), El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014. (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). [Versión Adobe Digital]. Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Mejía R. (2009), Definición de la micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes.shtml>
- Monascal F. (2010), Propuesta de gestión de control interno. Caso: Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A. en Caracas-Venezuela. (Tesis doctoral Universidad Monteávila. Caracas-Venezuela). [Versión Adobe Digital]. Recuperado de http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf
- Moncayo (2016), Importancia del control interno en las empresas. Recuperado de <http://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>
- Olivetto J. A. (2008), Gestión empresarial. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos72/gestion-empresarial/gestion-empresarial.shtml>
- Perú Pymes (2016), Sabes cómo beneficiarte de la Ley de micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/siete-puntos-claves-cambios-ley-mypes-165266>
- Samaniego C. M. (2013), Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Chaclacayo.

(pp. 8, 153). Tesis de maestría en auditoría y control de gestión empresarial. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/sa-maniego_cm.pdf

Servin L. (2016), ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Recuperado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Vilca L. P. (2012), El control interno y su impacto en la gestión financiera de las mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. (pp. 9, 64). Tesis de pregrado para contador público. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf

Wikipedia (2017), Control interno. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

Wikipedia (2017), Gestión. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n>

Wikipedia (2017), Microempresa. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Microempresa>

7.2. Anexo

7.2.1 Anexo 1



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

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

CUESTIONARIO N° 01

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro pasamanería del distrito de Callería, 2016**”

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

Encuestador (a):..... Fecha:/...../2017

Razón Social:.....RUC N°.....

DATOS INFORMATIVOS:

I. Perfil del trabajador

1.1. ¿Cuántos años tiene usted?

De 20 a 30 años () De 31 a 40 años ()

De 41 a 60 años () De 60 a más años ()

1.2. Género (M) (F)

1.3. Grado de instrucción

Primaria () Secundaria () Superior ()

Otros.....

1.4. Ocupación o cargo

Directivo () Gerente () Chofer ()

Empleado () Otros.....

1.5. Estado civil

Soltero() Casado() Conviviente () Divorciado()
Viudo ()

II. Perfil de las empresas del sector comercio rubro pasamanería.

2.1 . ¿Cuándo se fundó la Empresa?

2001 () 2000 () 1999 () 1998 () 1995 ()

Otro año.....

2.2 ¿Con Cuántos trabajadores cuenta la Empresa?

De 1 a 20 trabajadores () De 21 a 30 trabajadores ()

De 31 a más trabajadores ()

2.3 ¿Brinda algún tipo de servicio, adicional?

.....

2.4 ¿Cuántas auditorías se realizaron en los 6 últimos años?

a) 1 auditoría b) 2 auditorías c) 3 a más auditorías

III. Gestión empresarial

3.1. ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?

a) Sí b) No

3.2. ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?

a) Sí b) No

3.3. ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?

a) Sí b) No

3.4. ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?

a) Sí b) No c) A veces

3.5. ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?

a) Sí b) No c) A veces

3.6. ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?

a) Brindar un mejor servicios b) Capacitar al personal

c)

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Pucallpa, Setiembre del 2017

CUESTIONARIO N° 02

SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO

Instrucción para responder el cuestionario:

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por esta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con una (x) la alternativa que usted cree que es la correcta, así como las descripciones de la documentación, soporte o descripción de acciones de mejora.

Preguntas	Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?				
2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?				
3. Promueve la observación del Código de Ética?				
4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?				
6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?				

Preguntas	Evaluación del componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?				
8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?				
9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?				

Preguntas	Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?				
12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?				
13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?				
14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?				

Preguntas	Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?				
16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?				
18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?				
19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?.				
20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				

Preguntas	Evaluación del componente MONITOREO Y SUPERVISIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
22. ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Pucallpa, Setiembre del 2017

7.2.2 Anexo 2: Tablas y gráfico.

7.2.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

TABLA N° 01

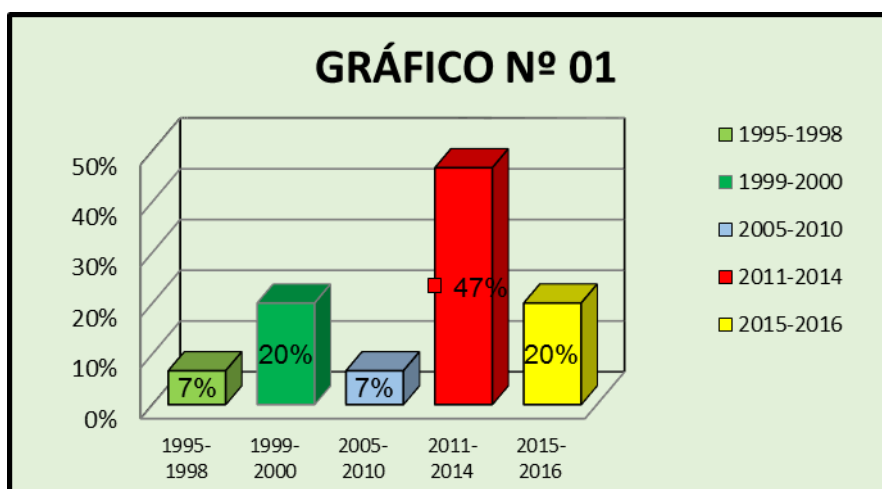
¿Cuándo se fundó la empresa?

Fundación de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
1995-1998	1	7%
1999-2000	3	20%
2005-2010	1	7%
2011-2014	7	47%
2015-2016	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 01

Distribución porcentual: ¿Cuándo se fundó la empresa?



Fuente: Tabla 01

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 01 se observa que, del 100% de los encuestados, el 47% manifestó que su empresa se fundó entre el 2011-2014, el 20% entre 1999-2000, el 20% entre 2015-2016, el 7% entre 1995-1998, mientras que del 7% entre 2005-2010.

TABLA N° 02

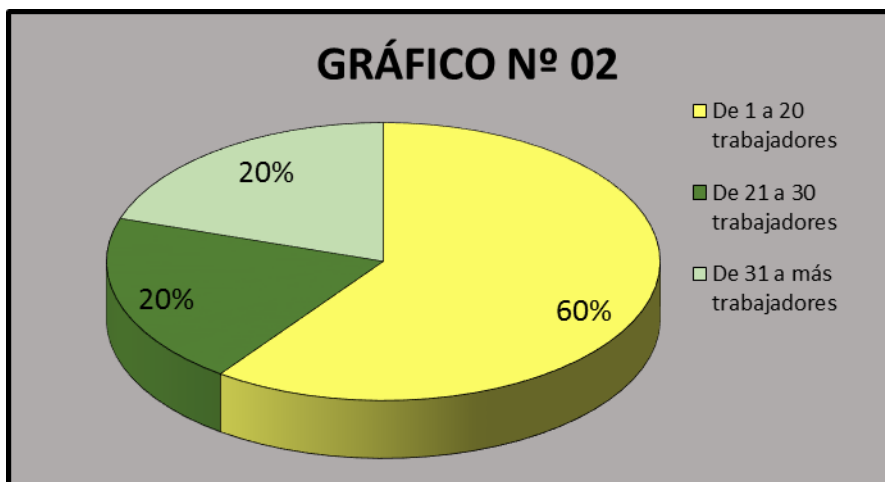
¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?

Trabajadores de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 20 trabajadores	9	60%
De 21 a 30 trabajadores	3	20%
De 31 a más trabajadores	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 02

Distribución porcentual: ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?



Fuente: Tabla 02

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 02 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% tiene entre 1 a 20 trabajadores, el 20% de 21 a 30 trabajadores, mientras que el 20% tienen entre 31 a más trabajadores.

TABLA N° 03

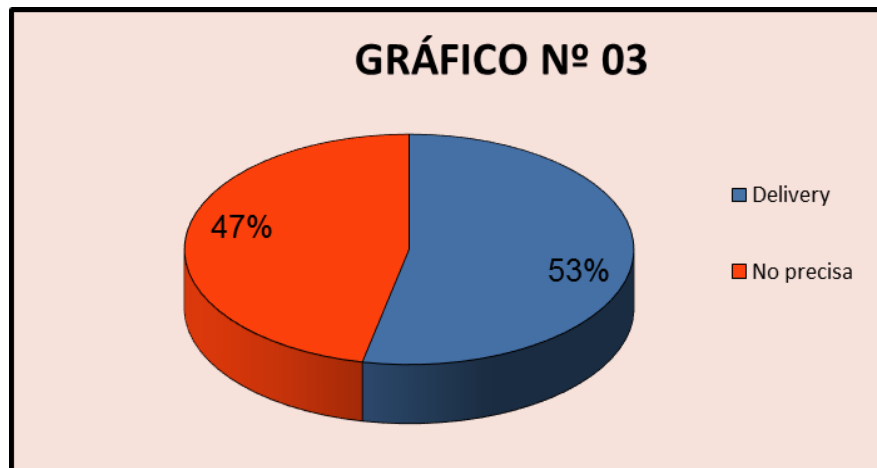
¿Brinda algún tipo de servicio adicional?

Servicio adicional	Frecuencia	Porcentaje
Delivery	8	53%
No precisa	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 03

Distribución porcentual: ¿Brinda algún tipo de servicio adicional?



Fuente: Tabla 03

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 03 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% otorga el servicio Delivery (reparto y/o venta a domicilio), mientras que el 47% no precisa.

TABLA N° 04

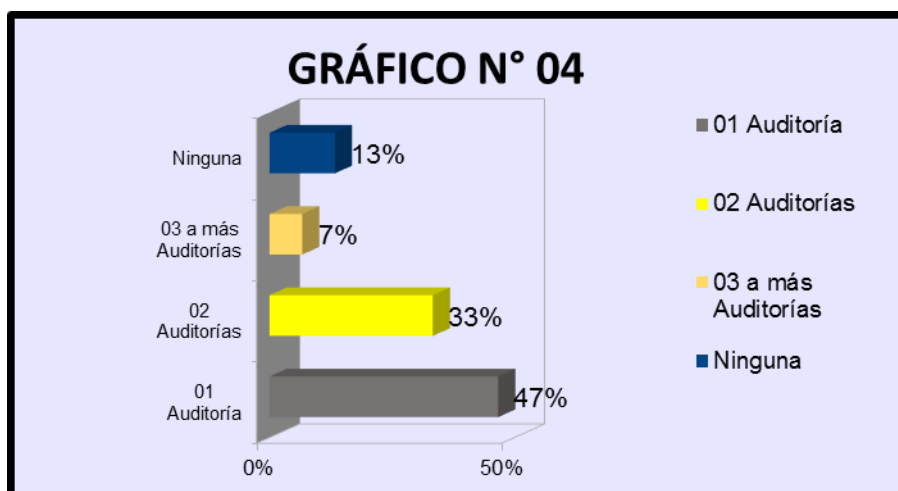
¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos 6 años?

Auditorías realizadas	Frecuencia	Porcentaje
01 auditoría	7	47%
02 auditorías	5	33%
03 a más Auditorías	1	7%
Ninguna	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 04

Distribución porcentual: ¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos 6 años?



Fuente: Tabla 04

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 04 se observa que, del 100% de los encuestados, el 47% realizó 01 auditoría en los últimos seis años, el 33% 02 auditorías, el 13% ninguna, mientras que el 7% de tres a más auditorías.

7.2.2.2 Respecto al objetivo específico 2: Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

TABLA N° 05

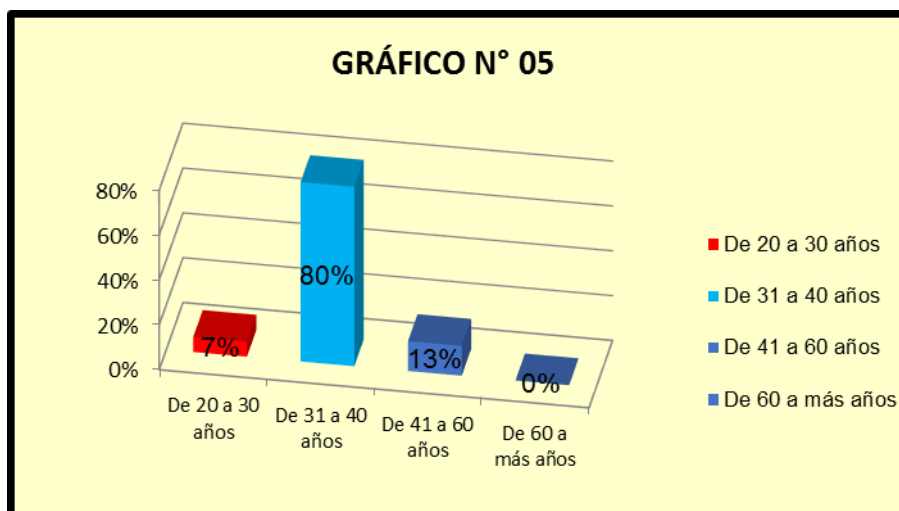
¿Cuántos años tiene Usted?

Cuántos años tiene	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	1	7%
De 31 a 40 años	12	80%
De 41 a 60 años	2	13%
De 60 a más años		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 05

Distribución porcentual: ¿Cuántos años tiene Usted?



Fuente: Tabla 05

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 05 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% tienen entre 31 a 40 años, el 13% tienen de 41 a 60 años, mientras que el 7% tienen entre 20 a 30 años de edad.

TABLA N° 06

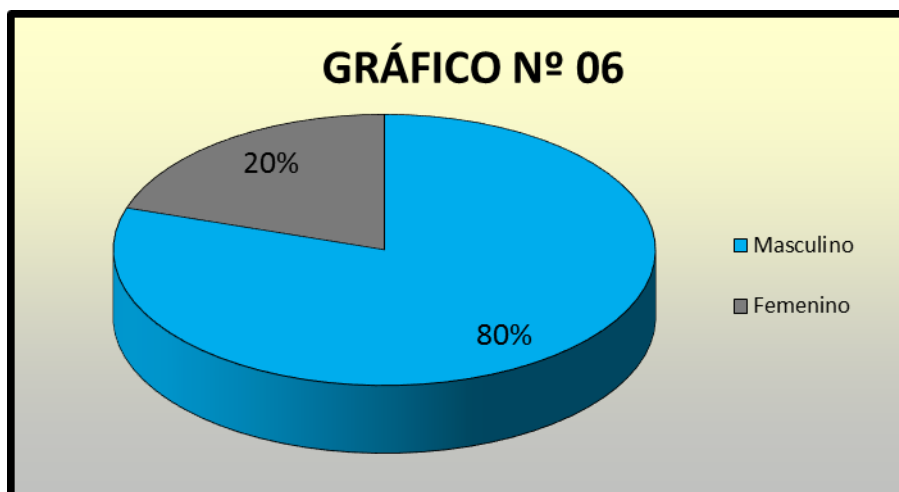
Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	80%
Femenino	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 06

Distribución porcentual: Género



Fuente: Tabla 06

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 06 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% son del género masculino, mientras que el 20% son del género femenino.

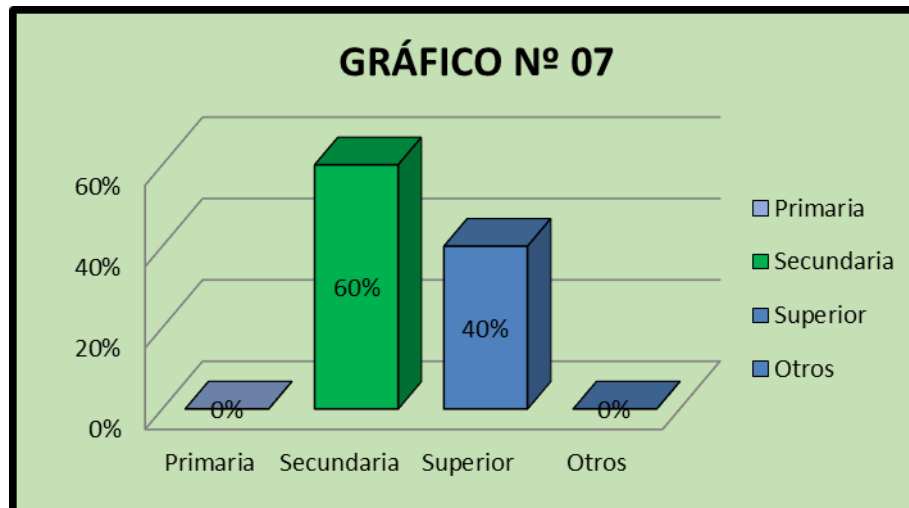
TABLA N° 07
Grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria		0%
Secundaria	9	60%
Superior	6	40%
Otros		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 07

Distribución porcentual: Grado de instrucción.



Fuente: Tabla 07

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 07 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% tienen el grado de instrucción secundaria, mientras que el 40% tienen estudios superiores.

TABLA N° 08

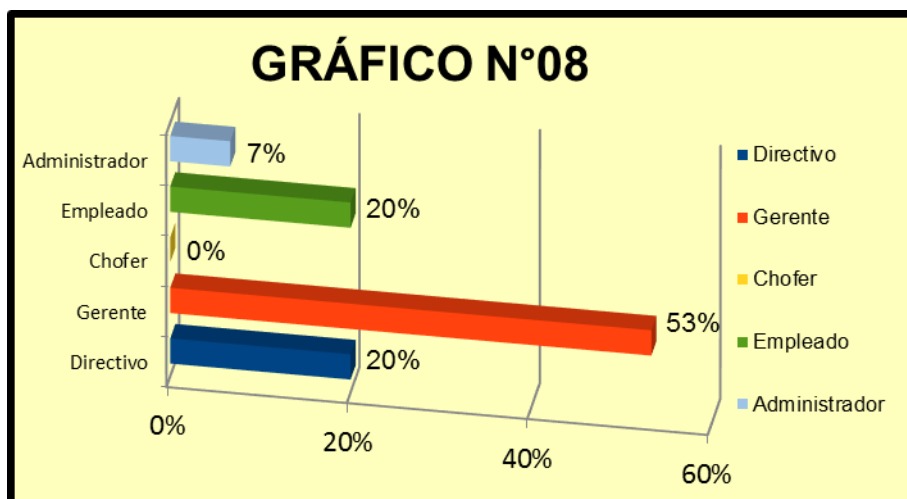
Ocupación o cargo

Ocupación o cargo	Frecuencia	Porcentaje
Directivo	3	20%
Gerente	8	53%
Chofer		0%
Empleado	3	20%
Administrador	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 08

Distribución porcentual: Ocupación o cargo



Fuente: Tabla 08

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 08 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% son gerentes en su empresa, el 20% empleados, el 20% directivo, mientras que el 7% son administradores.

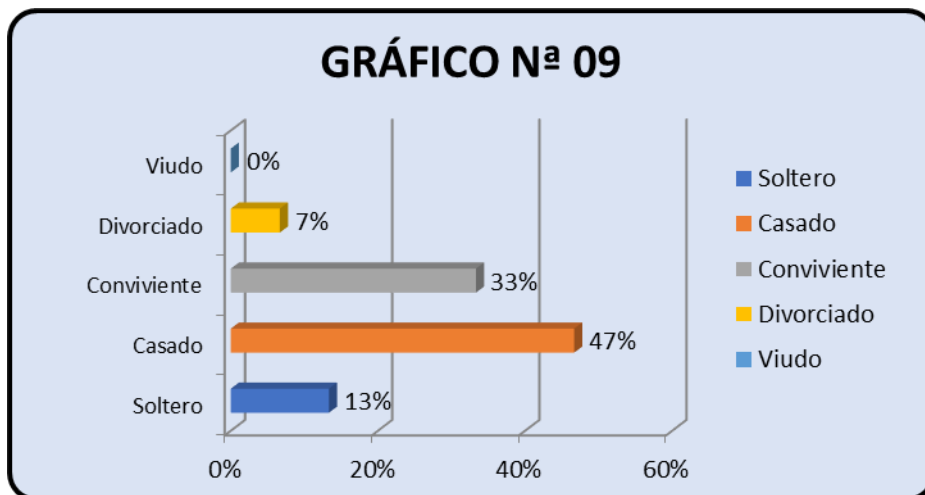
TABLA N° 09
Estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	2	13%
Casado	7	47%
Conviviente	5	33%
Divorciado	1	7%
Viudo		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 09

Distribución porcentual: Estado civil



Fuente: Tabla 09

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 09 se observa que, del 100% de los encuestados, el 47% son casados, el 33% son convivientes, el 13% solteros, mientras que el 7% son divorciados.

7.2.2.3 Respecto al objetivo específico 3: Características de la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

TABLA N° 10

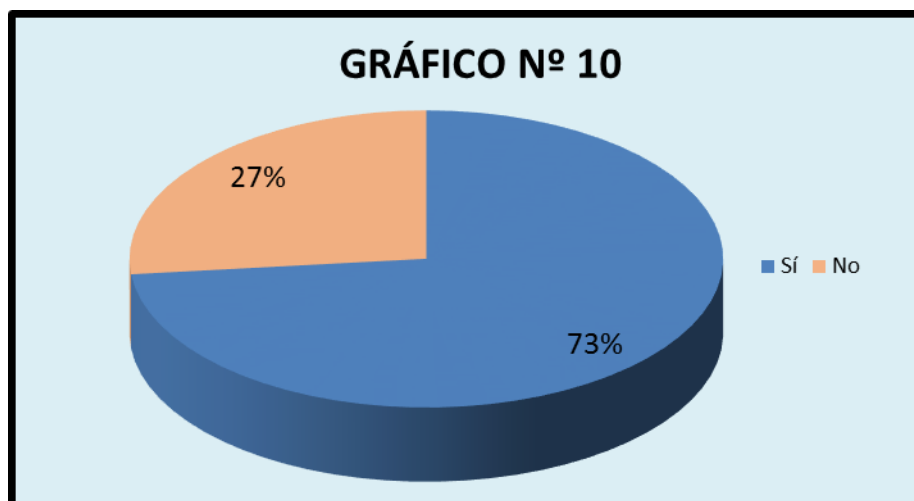
¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?

Gestión tecnológica	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 10

Distribución porcentual: ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 10 se observa que, del 100% de los encuestados, el 73% cuenta con la gestión tecnológica, mientras que el 27% manifestó que no.

TABLA N° 11

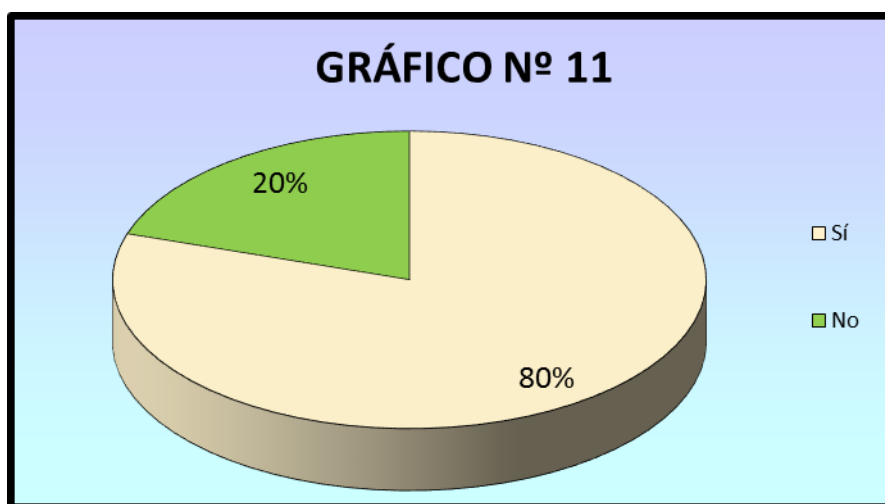
¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?

Problemas u obstáculos que se presentan con el usuario.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 11

Distribución porcentual: ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 11 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% se preocupa en superar los problemas u obstáculos que se presentan con los usuarios, mientras que el 20% manifestó que no.

TABLA N° 12

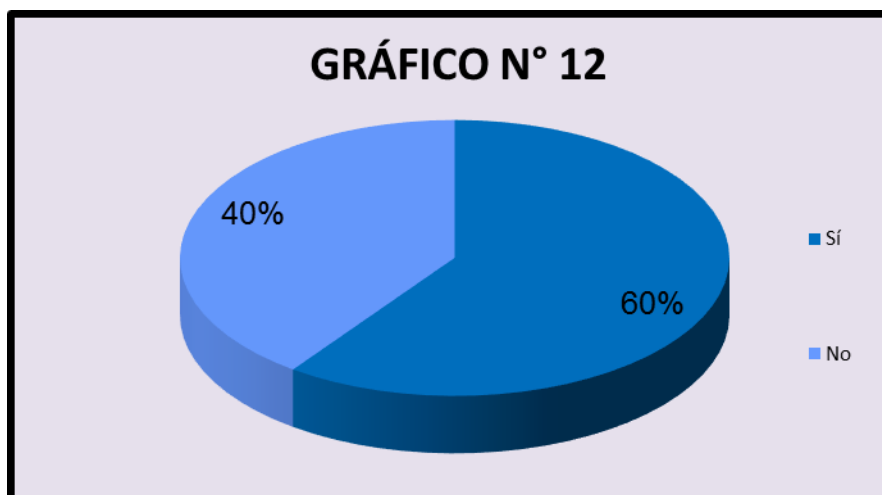
¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?

Gestión de proyectos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 12

Distribución porcentual: ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 12 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% cumple con la gestión de proyectos, mientras que el 40% manifestó que no.

TABLA N° 13

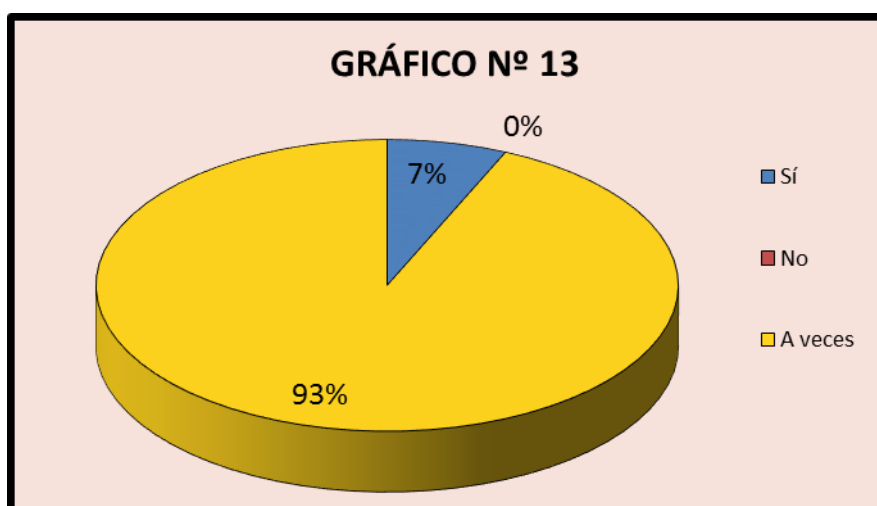
¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?

Gestión del conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	7%
No		0%
A veces	14	93%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 13

Distribución porcentual: ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 13 se observa que, del 100% de los encuestados, el 93% a veces transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, mientras que el 7% manifestó que sí.

TABLA N° 14

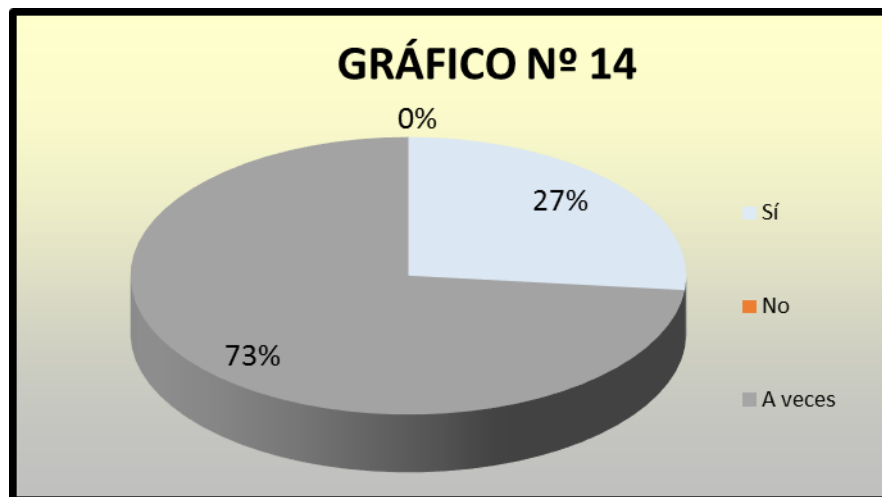
¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?

Actividades sobre el medio ambiente	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	27%
No		0%
A veces	11	73%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 14

Distribución porcentual: ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 14 se observa que, del 100% de los encuestados, el 73% a veces organiza y difunde actividades sobre el medio ambiente, mientras que el 27% manifestó que sí.

TABLA N° 15

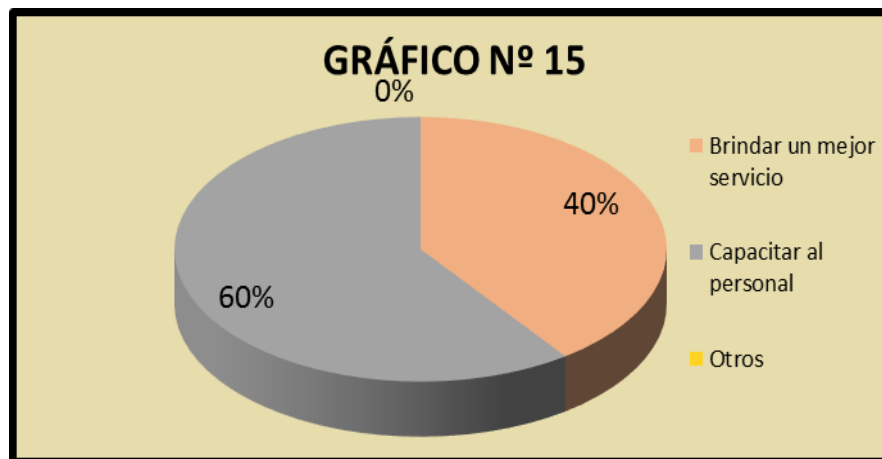
¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?

Gestión empresarial y éxito	Frecuencia	Porcentaje
Brindar un mejor servicio	6	40%
Capacitar al personal	9	60%
Otros		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 15

Distribución porcentual: ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 15 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% brinda un mejor servicio frente a la gestión empresarial para lograr su éxito, mientras que el 40% capacita a su personal.

7.2.2.4 Respecto al objetivo específico 4: Características, del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería del distrito de Callería, 2016.

a) Componente: Ambiente de Control

TABLA N° 16

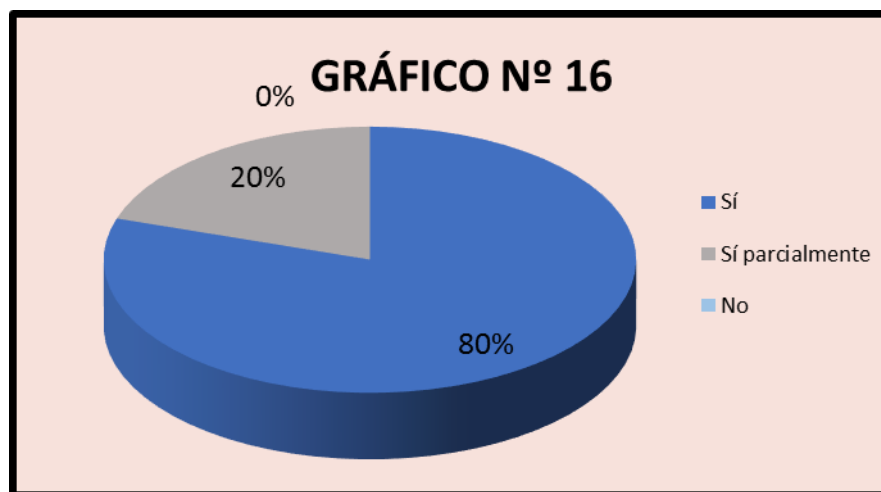
¿Difunde la visión y misión de la empresa?

Visión y misión de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
Sí parcialmente	3	20%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 16

Distribución porcentual: ¿Difunde la visión y misión de la empresa?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 16 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% difunde la visión y misión de su empresa, mientras que el 20% lo realiza parcialmente.

TABLA N° 17

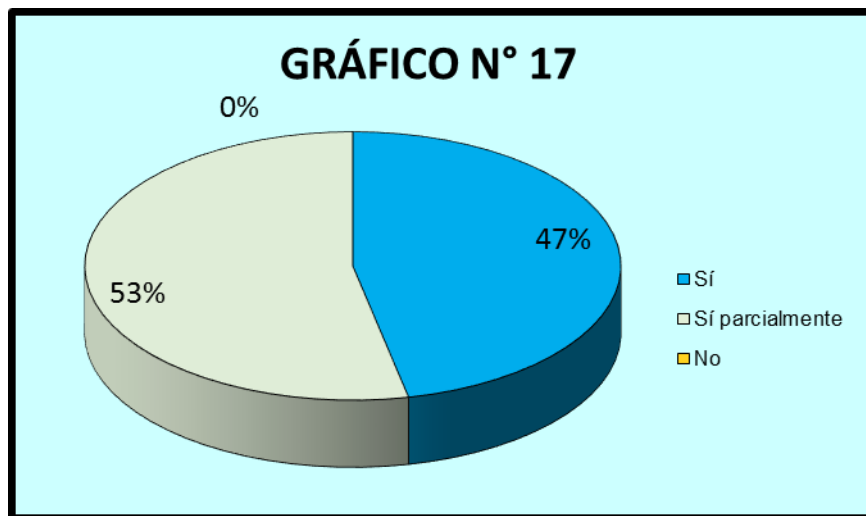
¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?

Objetivo general, procesos y proyectos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	47%
Sí parcialmente	8	53%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 17

Distribución porcentual: ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 17 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% conoce parcialmente el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, mientras que el 47% manifestó que sí conoce.

TABLA N° 18

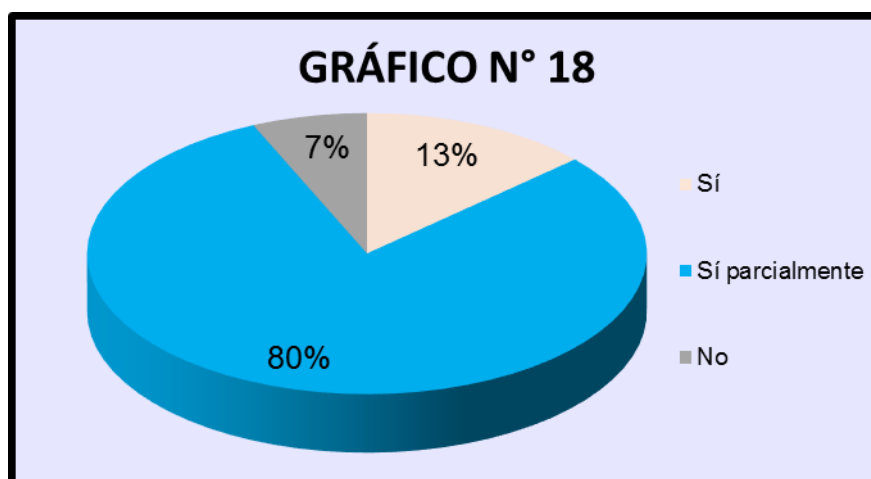
Promueve la observación del código de ética.

Código de ética	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	13%
Sí parcialmente	12	80%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 18

Distribución porcentual: Promueve la observación del código de ética.



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 18 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% promueve la observación del código de ética parcialmente, 13% sí conoce, mientras que el 7% manifestó que no conoce el código de ética.

TABLA N° 19

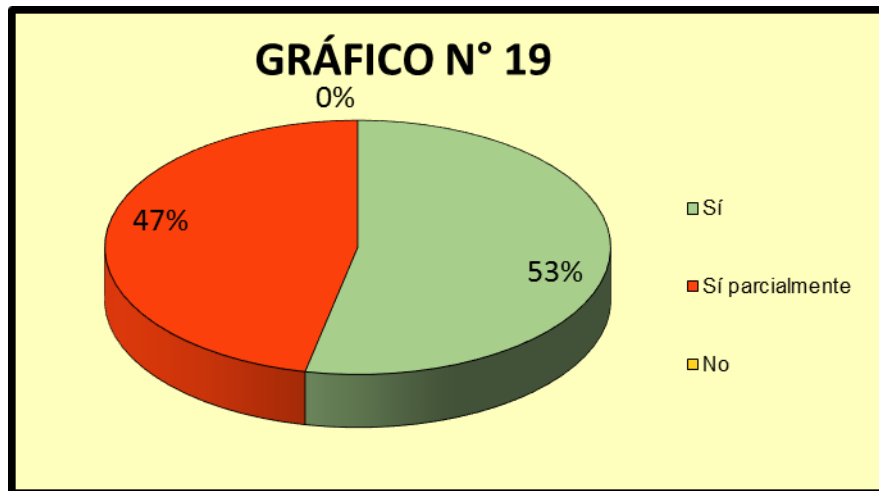
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

Fomentan la integración y clima laboral	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	7	47%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 19

Distribución porcentual: ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 19 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras que el 47% manifestó que lo realiza parcialmente.

TABLA N° 20

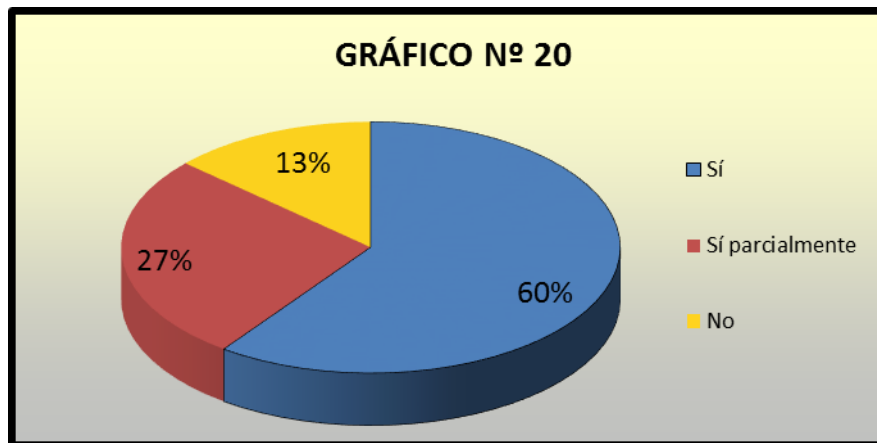
¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?

MOF actualizado	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	60%
Sí parcialmente	4	27%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 20

Distribución porcentual: ¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 20 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% manifestó que el manual de organización de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada, el 27% manifestó que dicho manual esta, parcialmente actualizado, mientras que el 13% manifestó que no.

TABLA N° 21

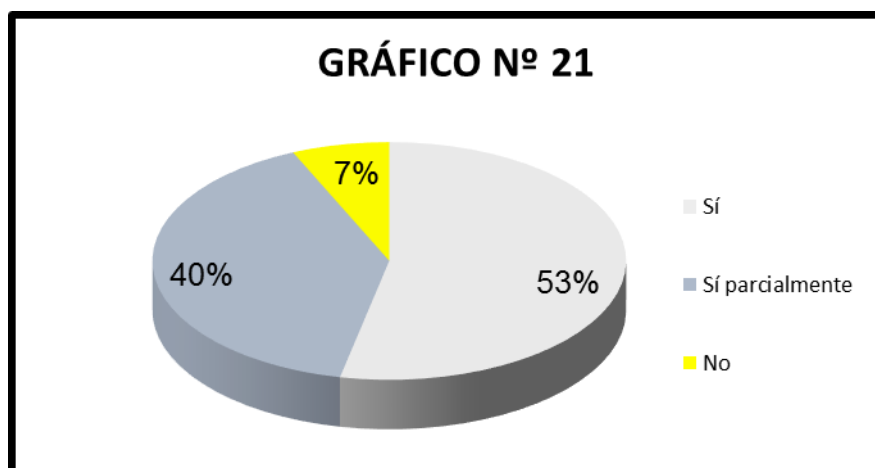
¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?

Normas de control interno	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	6	40%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 21

Distribución porcentual: ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 21 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa, el 40% lo hace parcialmente, mientras que el 7% manifestó que no.

b) Componente: Administración de riesgo

TABLA N° 22

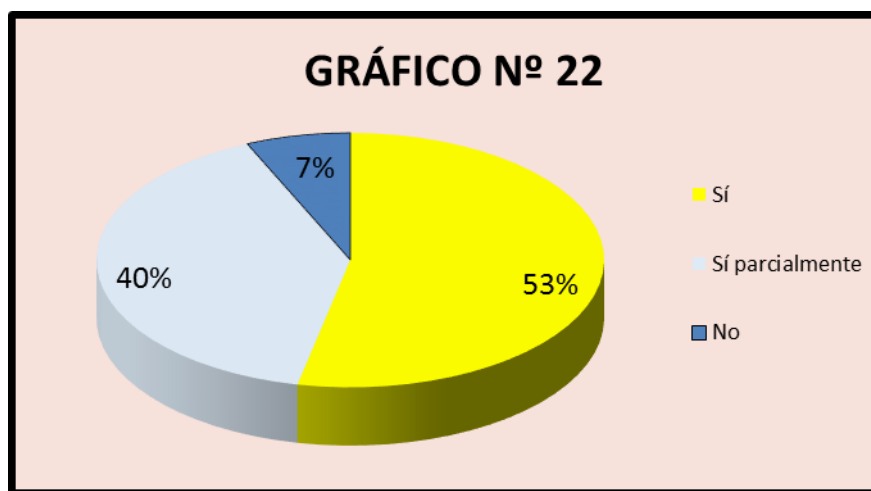
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?

Cultura de administración de riesgos y capacitación del personal de las áreas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	6	40%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 22

Distribución porcentual: ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 22 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsables de las áreas, el 40% lo hace parcialmente, mientras que el 7% manifestó que no.

TABLA N° 23

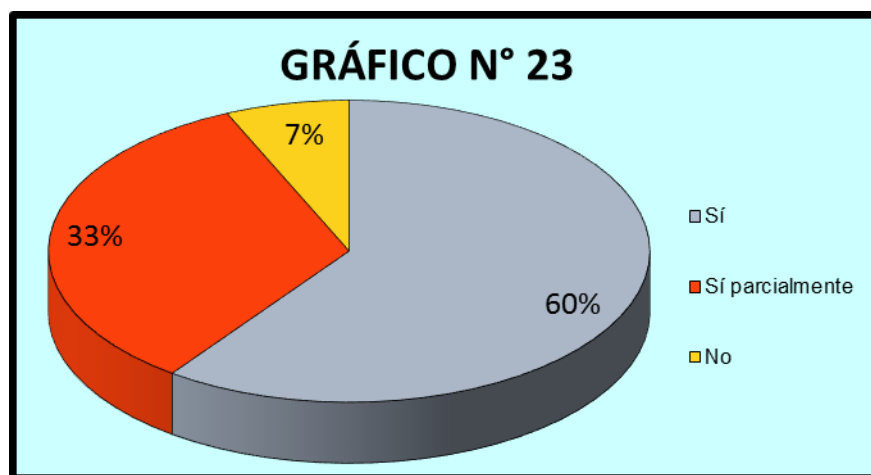
¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?

Evaluación de riesgo, procesos administrativos y fraude	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	60%
Sí parcialmente	5	33%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 23

Distribución porcentual: ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 23 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% sí considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos, el 33% considera parcialmente, mientras que 7% no considera posibilidad de fraude.

TABLA N° 24

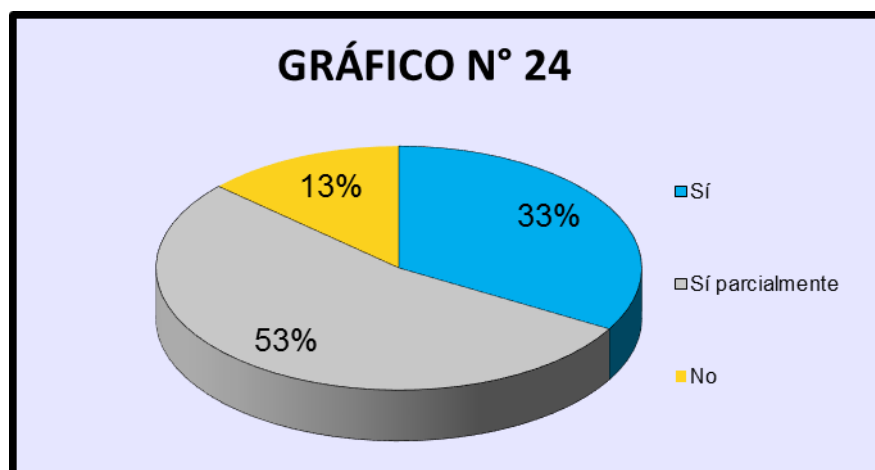
¿Los principales procedimientos cuenta con planes de contingencias?

Planes de contingencias	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
Sí parcialmente	8	53%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 24

Distribución porcentual: ¿Los principales procedimientos cuenta con planes de contingencias?



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 24 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% considera parcialmente los principales procedimientos con planes de contingencias, el 33% manifestó que sí, mientras que el 13% no considera planes de contingencias.

c) Componente: Actividades de control

TABLA N° 25

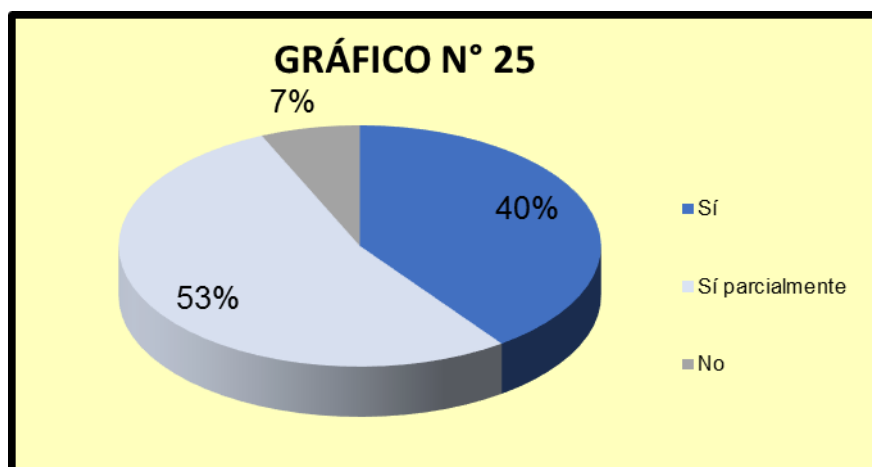
¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?

Cumplimiento de manual de procedimientos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	40%
Sí parcialmente	8	53%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 25

Distribución porcentual: ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?



Fuente: Tabla 25

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 25 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% manifestó que implemente parcialmente actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 40% manifestó que sí, mientras que el 7% no implementa actividades de cumplimiento del manual de procedimientos.

TABLA N° 26

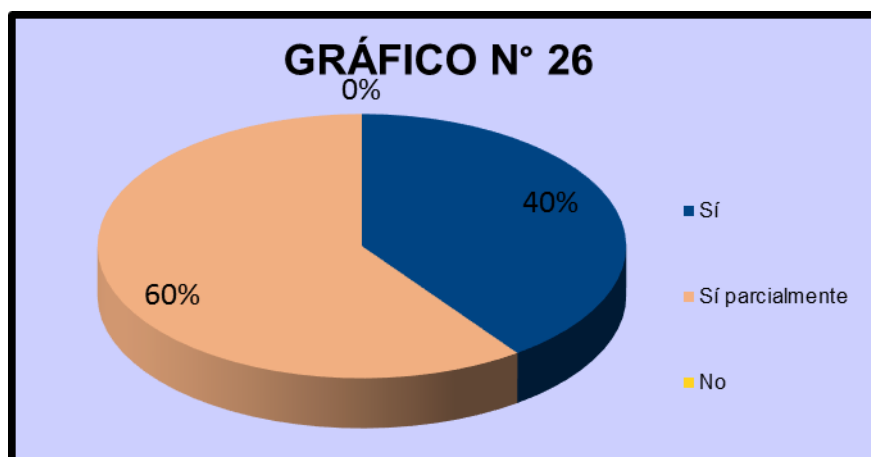
¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?

Indicadores de gestión, difundidos entre el personal	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	40%
Sí parcialmente	9	60%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 26

Distribución porcentual: ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?



Fuente: Tabla 26

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 26 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% manifestó que difunde parcialmente entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión, mientras que el 40% manifestó que sí.

TABLA N° 27

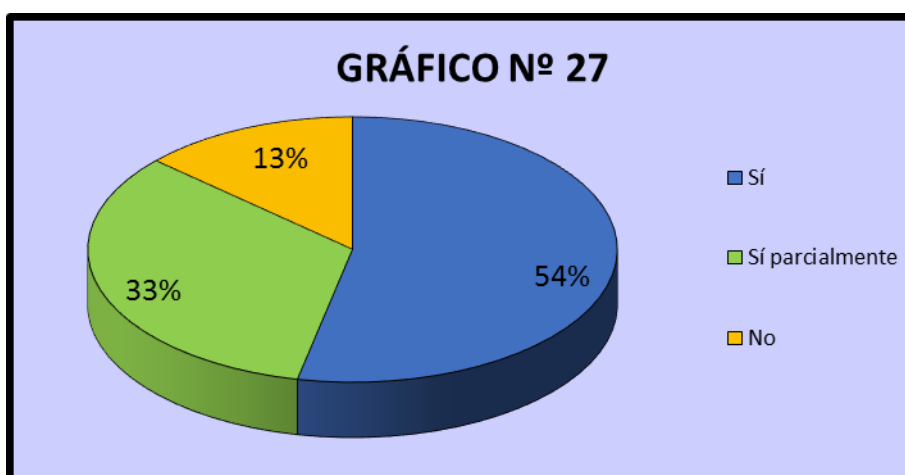
¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?

Documenta: Seguimiento, indicadores de gestión.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	5	33%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 27

Distribución porcentual: ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?



Fuente: Tabla 27

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 27 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% manifestó que sí documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 33% lo hace parcialmente, mientras que el 13% no lo realiza.

TABLA N° 28

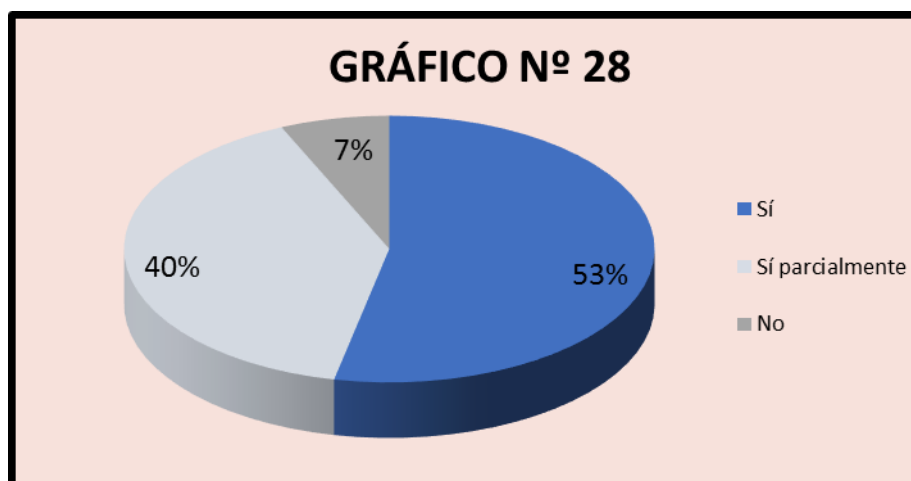
¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?

Recursos de la empresa, resguardados	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	6	40%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 28

Distribución porcentual: ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?



Fuente: Tabla 28

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 28 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% manifestó que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 40% manifestó que esta parcialmente resguardado, mientras que el 7% manifestó que no.

TABLA N° 29

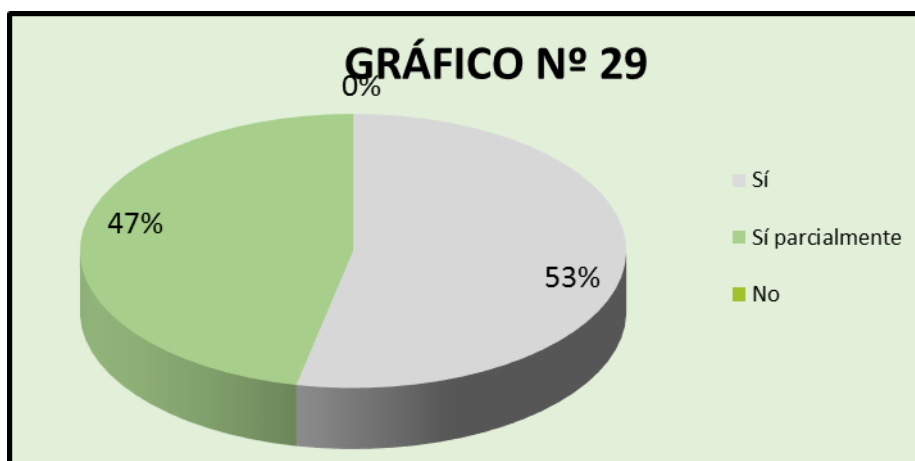
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?

Evaluación, efectividad de las actividades de control.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	7	47%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 29

Distribución porcentual: ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?



Fuente: Tabla 29

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 29 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, mientras que el 47% lo hace parcialmente.

d) Componente: Información y comunicación

TABLA N° 30

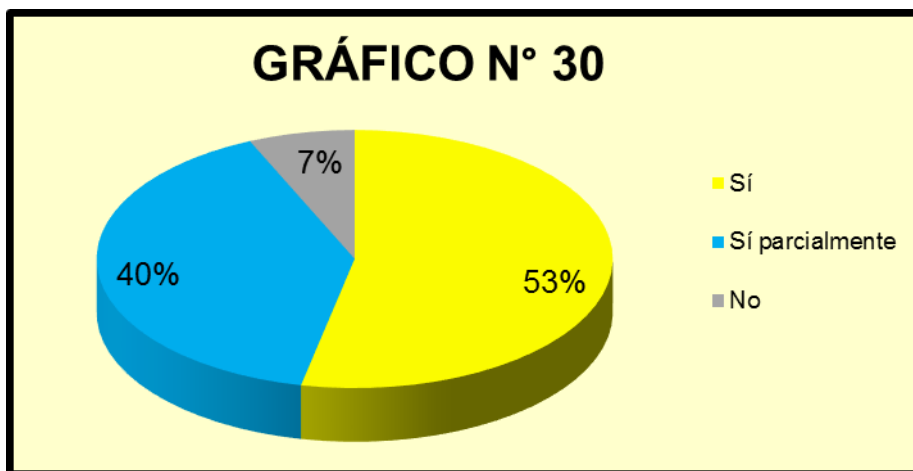
¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?

Principio: Seguridad de la información	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
Sí parcialmente	6	40%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 30

Distribución porcentual: ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?



Fuente: Tabla 30

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 30 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, el 40% manifestó que lo hace parcialmente, mientras que el 7% manifestó que no cumple con los principios de seguridad de la información.

TABLA N° 31

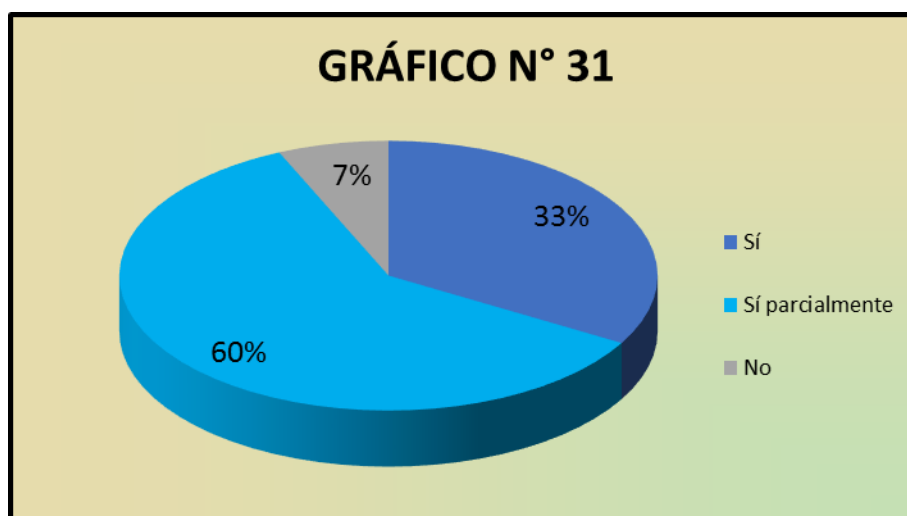
¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

Calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
Sí parcialmente	9	60%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 31

Distribución porcentual: ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?



Fuente: Tabla 31

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 31 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% manifestó que los sistemas de información aseguran parcialmente la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 33% manifestó que sí, mientras que el 7% manifestó que no.

TABLA N° 32

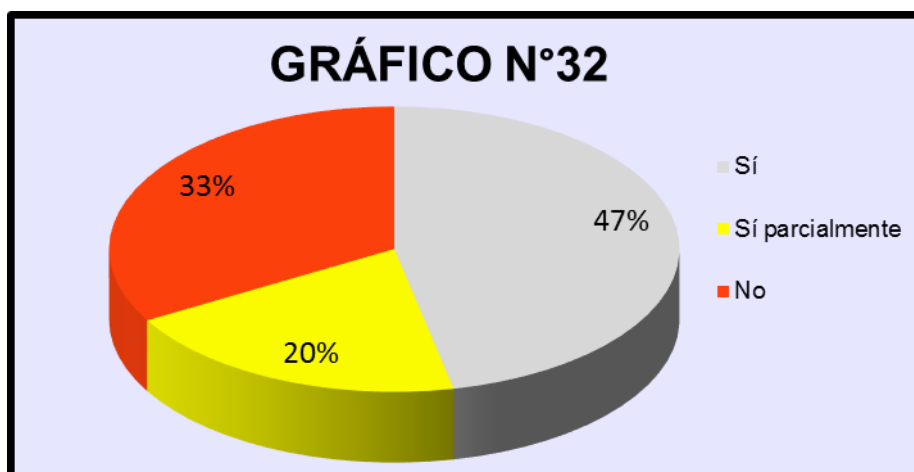
¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?

Sistema de información-toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	47%
Sí parcialmente	3	20%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 32

Distribución porcentual: ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 32

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 32 se observa que, del 100% de los encuestados, el 47% manifestó que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 33% manifestó que no, mientras que el 20% manifestó que sí parcialmente.

TABLA N° 33

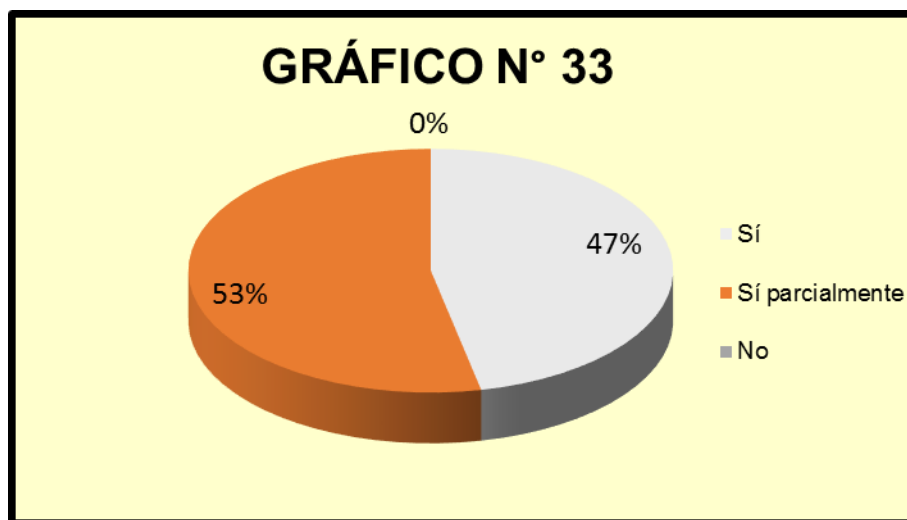
¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?

Líneas de comunicación e información con el personal-difunde programas, metas y objetivos.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	47%
Sí parcialmente	8	53%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 33

Distribución porcentual: ¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?



Fuente: Tabla 33

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 33 se observa que, del 100% de los encuestados, el 53% manifestó que parcialmente tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, mientras que el 47% manifestó que sí.

TABLA N° 34

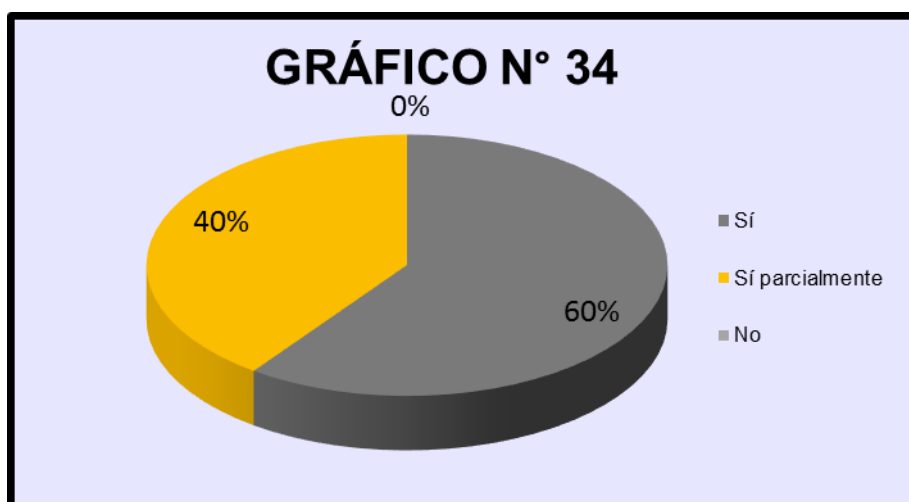
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?

Evaluación de las líneas de comunicación e información	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	60%
Sí parcialmente	6	40%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 34

Distribución porcentual: ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?



Fuente: Tabla 34

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 34 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% no evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información de la empresa, mientras que el 40% manifestó que lo hace parcialmente.

TABLA N° 35

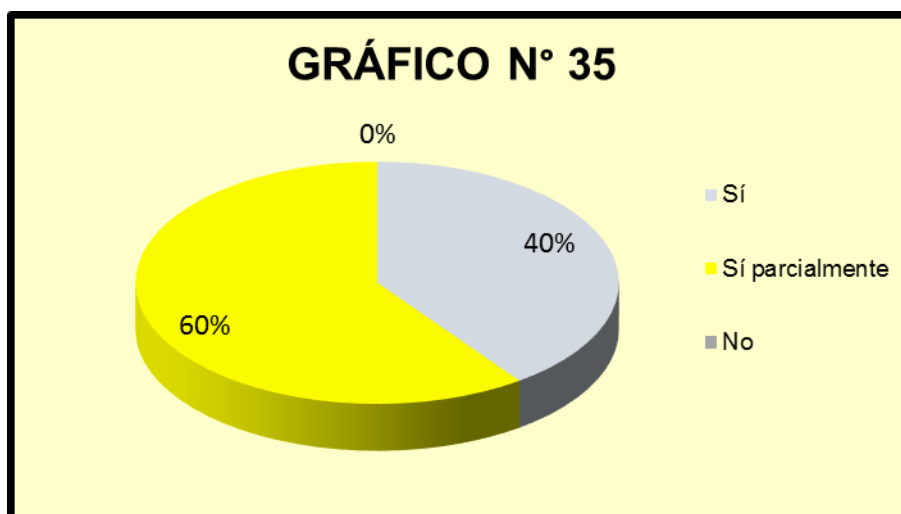
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

Líneas de comunicación e información-requerimiento del usuario externo.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	40%
Sí parcialmente	9	60%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 35

Distribución porcentual: ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?



Fuente: Tabla 35

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 35 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% manifestó que las líneas de comunicación e información establecidas permiten parcialmente la atención de requerimientos de usuarios externos, mientras que el 40% manifestó que sí.

e) Componente: Monitoreo y supervisión

TABLA N° 36

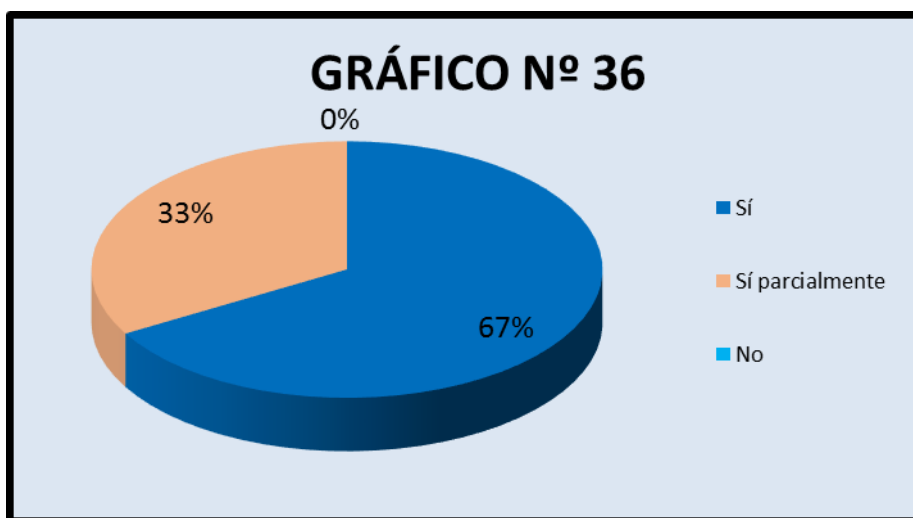
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?

Evaluación de componentes del control interno	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	67%
Sí parcialmente	5	33%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 36

Distribución porcentual: ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?



Fuente: Tabla 36

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 36 se observa que, del 100% de los encuestados, el 67% evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, mientras que el 33% manifestó que realiza evaluaciones parcialmente.

TABLA N° 37

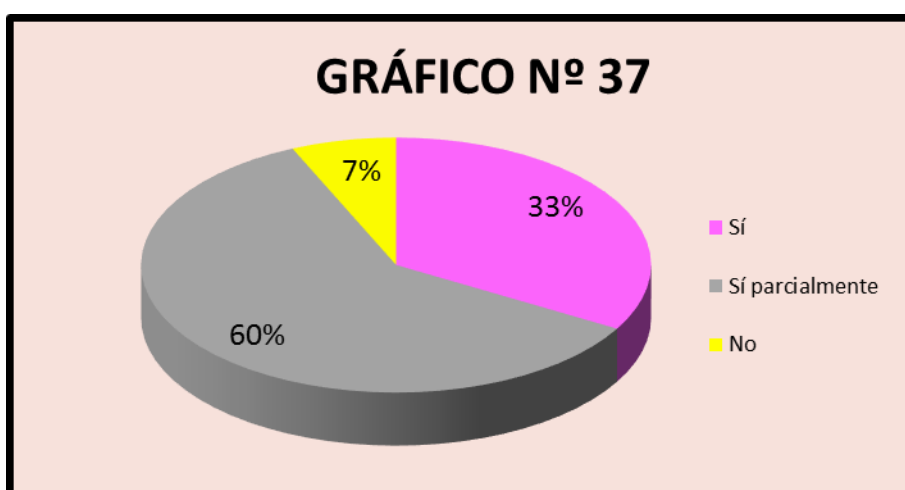
¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

Comunica deficiencias del control interno, aplica medidas correctivas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
Sí parcialmente	9	60%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 37

Distribución porcentual: ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?



Fuente: Tabla 37

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 37 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% manifestó que comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 33% manifestó que sí, mientras que el 7% manifestó que no.

TABLA N° 38

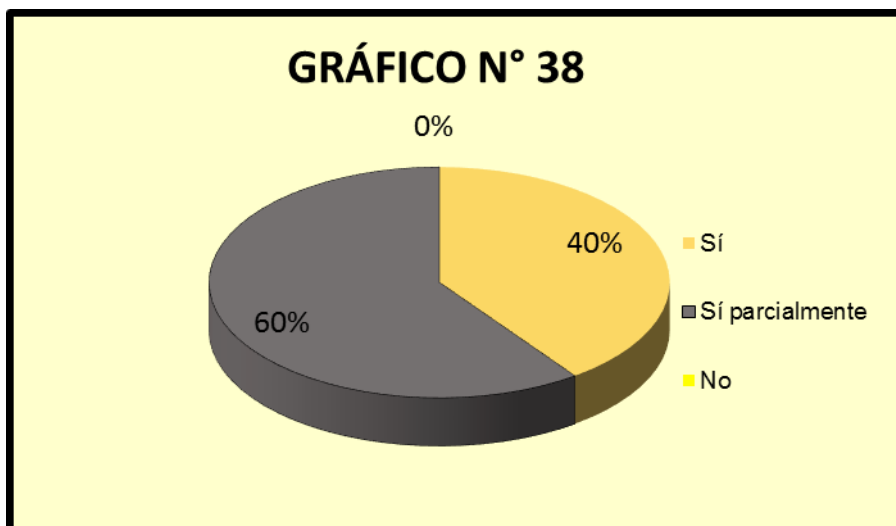
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?

Atención de recomendaciones en materia de control interno.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	40%
Sí parcialmente	9	60%
No		0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

GRÁFICO N° 38

Distribución porcentual: ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?



Fuente: Tabla 38

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 38 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, mientras que el 40% sí comunica las deficiencias del control interno.

7.2.3 Anexo 3: Cuadro N° 03. Micro y pequeñas empresas encuestadas del sector comercio rubro pasamanería, del distrito de Callería.

Ítem	Razón Social	N° RUC
01	LANCERO S.A.C.	20154542532
02	HUANCAS JULCA ROSMAN	10435710722
03	BRICEÑO PAIMA LEIDY CARIN	10453278471
04	LINARES DAVILA MARDEN MARCELO	10001231761
05	DEL AGUILA CACERES JOSE ANTONIO	10053845342
06	EL HERMANO E.I.R.L.	20393321670
07	GRUPO DAVID E.I.R.L.	20393713837
08	GRUPO PLAZA GRANDE E.I.R.L.	20393948044
09	GRUPO BRADA E.I.R.L.	20393714566
10	GRUPO BEMAR E.I.R.L.	20601241227
11	TOTAL DISTRIBUIDORES E.I.R.L.	20393461099
12	GULDA AGROSELVA S.A.C.	20352436233
13	DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA S.A.C.	20393623846
14	YZARRA MAMANI MARIA CONSUELO	10449829897
15	AMAZON DISTRIBUIDORES S.R.L.	20393730685