



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESAS  
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS  
GENERALES EL ALDEANO E.I.R.L DE SIHUAS, 2016.

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

**AUTORA:**

BACH. RAQUEL ELISA ROSARIO JARAMILLO

**ASESOR:**

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESAS  
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS  
GENERALES EL ALDEANO E.I.R.L DE SIHUAS, 2016.

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

**AUTORA:**

BACH. RAQUEL ELISA ROSARIO JARAMILLO

**ASESOR:**

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Dr. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA  
**PRESIDENTE**

Mgtr. JUAN MARCO BAILA GEMÍN  
**MIEMBRO**

Dr. EZEQUIEL EUSEBIO LARA  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Por brindarme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional, por darme la fuerza de seguir adelante día a día a pesar de las dificultades que se me han presentado en el camino.

### **A mi Asesor**

MGTR. Víctor Sichez Muñoz por su incondicional apoyo, tiempo y recomendaciones en la elaboración de este informe de tesis.

# **DEDICATORIA**

## **A mi familia**

Que son parte de mi vida y sólo me dan alegrías; además me brindan su apoyo moral para no rendirme; y me alientan a seguir adelante hasta conseguir mis metas.

## **A un amigo especial**

Que gracias a su motivación empecé este proyecto y hoy se hace realidad; gracias a su apoyo estoy logrando cumplir mis sueños.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016. La investigación fue cualitativa – descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica – documental y el instrumento fue un cuestionario, encontrando los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia las operaciones con eficiencia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos humanos y de los activos. En la empresa “Servicios Generales el Aldeano”, se evidenció que carece de un sistema de control interno, pero que el control interno de esta empresa es relativamente bueno pero con algunas deficiencias sobre todo en el componente evaluación de riesgos. Finalmente, la principal conclusión del trabajo que tanto en las empresas del Perú como en la empresa “Servicios Generales el Aldeano”. el control interno influye en las distintas áreas, directamente en la gestión administrativa porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de los recursos humanos, mercaderías, y activos para no correr los riesgos de deficiencias.

**Palabras Clave:** Control Interno, Gestión Administrativa, Empresas Comerciales.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was: To determine and describe the influence of internal control on the administrative management of the commercial companies of Peru and the company “Services Generals el Aldeano E.I.R.L” of Sihuas, 2016 . The research was qualitative - descriptive, for the collection of the information was used the method of bibliographical - documentary revision and the instrument was a questionnaire, finding the following results: the authors consider the internal control as a management tool Which benefits operations efficiently, also mention that it is a practical tool to prevent and detect mismanagement and theft in different areas; In turn allows an improvement in the management of human resources and assets. In the company “Services Generals el Aldeano E.I.R.L”, it was evidenced that it lacks an internal control system, but that the internal control of this company is relatively good but with some deficiencies mainly in the component of risk assessment. Finally, the main conclusion of the work that both in the companies of Peru as in the company “Service’s Generals el Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016. The internal control influences the different areas, directly in the administrative management because from the information that shows this control is carried out the management of the human resources, merchandise, and assets so as not to run the risks of deficiencies.

**Key Words:** Internal cotrol, administrative management, commercial companies.

## CONTENIDO

<b>CARATULA</b> .....	i
<b>CONTRA CARATULA</b> .....	ii
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	15
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	15
2.1.1 Internacionales .....	15
2.1.2 Nacionales .....	17
2.1.3 Regionales .....	20
2.1.4 Locales .....	20
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	20
2.2.1 Teorías del control interno .....	20
2.2.2 Teoría de Gestión .....	33
<b>2.3 Marco conceptual</b> .....	40
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	41
<b>3.1 Diseño de investigación</b> .....	41
<b>3.2 Población y muestra</b> .....	41
<b>3.3 Definición y operacionalización de las variables</b> .....	42
<b>3.4 Técnicas e instrumentos</b> .....	42
3.4.1 Técnicas .....	42
3.4.2 Instrumentos .....	42
<b>3.5 Plan de análisis</b> .....	42
<b>3.6 Principios éticos</b> .....	42
<b>3.7 Matriz de consistencia</b> .....	42
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	44

<b>4.1</b>	<b>Resultados</b> .....	44
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1: .....	44
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2: .....	45
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3: .....	47
<b>4.2</b>	<b>Análisis de resultados</b> .....	49
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	49
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	51
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	52
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>5.1</b>	<b>Respecto al objetivo específico 1</b> .....	54
<b>5.2</b>	<b>Respecto al objetivo específico 2</b> .....	54
<b>5.3</b>	<b>Respecto al objetivo específico 3</b> .....	54
<b>5.4</b>	<b>Conclusión general</b> .....	55
<b>VI.</b>	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	56
<b>6.1</b>	<b>Referencias bibliográficas</b> .....	56
<b>6.2</b>	<b>Anexos</b> .....	60
6.2.1	Modelos de fichas bibliográficas.....	61
6.2.2	Cuestionario .....	62

## I. INTRODUCCIÓN

Cuba a finales del siglo XIX, como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las empresas, se demostró la importancia de implantar sistemas de control interno. El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un "sistema" de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Un adecuado sistema de control interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. En Cuba, donde casi la totalidad de las entidades y sus recursos son propiedad social, administradas por las instituciones estatales, la aplicación consecuente del sistema de control interno en todos sus aspectos es vital. Por otra parte, quien pretenda obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de su organización, no puede ignorar la planeación y aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para lograr dichos objetivos.

Esta verificación tiene la novedad de estar precedida de un proceso de autocontrol en todos los centros, con el objetivo de lograr que la sistematicidad y el rigor en la supervisión de las tareas, contribuya a alcanzar la máxima eficacia de los sistemas de dirección y gestión administrativa. La CGR en Cuba, preparó la guía para el autocontrol, tanto para las unidades presupuestadas como para las del sector empresarial, las cuales tienen aspectos comunes, pero, a la vez, otros específicos, ajustados a las características de cada una. La entrega de las referidas guías desde hace ya varios meses facilitó la preparación de las entidades con suficiente tiempo e incluso el análisis en sus respectivos consejos de dirección y la aplicación de las medidas correspondientes, dirigidas a resolver las insuficiencias y mejorar aspectos que lo requiriesen (**Plasencia, 2010**).

La preocupación que existe sobre las empresas privadas y públicas en el Perú es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran, algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle. Como ejemplo tenemos las quiebras del Banco de la República, Banco Nuevo Mundo, los grandes consorcios de empresas papeleras, empresas constructoras, etc. Los que pagan por la deficiencia de control no son los accionistas porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, quienes llevan la peor parte son los trabajadores, porque las empresas al quebrar, también se llevan los tributos del IGV y la renta. El control interno tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables, financieras, administrativas, de gestión y de otra naturaleza de la empresa. Los objetivos del control interno deben lograr:

La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.

Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.

Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.

Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.

Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Idoneidad y eficiencia del recurso humano y crear conciencia de control **(Ramón, 2004)**.

En cada empresa de diferentes rubros se tiene objetivos, elementos y procedimientos de control interno como por ejemplo: Arqueo periódicos de

caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas; control de asistencia de los trabajadores.

Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.

Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.

Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.

Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.

Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos **(Gómez, 2001)**.

La importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo esta la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones. Es importante mencionar que el control interno, es una herramienta que ayudará al dueño o director de la empresa a conocer en que parte de los procesos se está fallando y que medidas debe tomar. Cabe mencionar que la mayoría de las empresas no cuenta con ningún tipo de sistema de control interno debido a que no lo consideran necesario y que además esto les genera un costo. Sin tomar en cuenta que el sistema de control interno en las organizaciones se ha venido incrementando con el paso del tiempo, por ser de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones y las exigencias ordenadas por la administración **(González, 2014)**.

Las empresas comerciales de Chimbote la mayoría no cuentan con un control interno, muchas de ellas después de una multa o infracción, llegan a saber qué importancia es llevar un control en cada área y saber cuál de ellas esta deficiente para implementar con un plan organizacional entre otros y dar seguimiento a las metas y propósitos para dar éxito a futuro. Por último, resaltar que el control interno es tan importante tanto a nivel financiero, operativo, de talento humano y demás componentes de una organización, que a nivel mundial existen tanto normas como empresas que orientan, certifican y apoyan este tipo de decisiones para el desarrollo y crecimiento empresarial.

La empresa en estudio Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L, se ubica en la provincia de Sihuas, con RUC 10403090595, inscrita desde el año de 2009 y cuya actividad principal es la venta por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería y como actividad secundaria el transporte de carga por carretera, se desconoce si aplican o no el control interno. Ante esta situación se puede observar que existe más información a nivel internacional y nacional, mientras que por el ámbito regional y local no hay estudios relacionados con las variables de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Se desconoce si ciertamente a nivel teórico y práctico el control interno influye en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa en estudio. Por las razones expuestas y la poca información sobre las unidades de análisis de investigación, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente:

**¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:  
**Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.**

Asimismo para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresa comerciales del Perú, 2016.
2. Describir la influencia del control interno de la gestión administrativa de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.

El siguiente trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

Poco conocimiento; Porque se desconoce trabajos de investigación relacionado al control interno y su influencia en la gestión administrativa en las empresas comerciales de Sihuas. Importancia: Porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y después de la implementación del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad etc. Lo cual implica más crecimiento de las empresas ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes. Utilidad Personal e institucional: Últimamente, la investigación se justifica porque permitirá titularme como contador público, lo que a su vez redundará en beneficio de la calidad educativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, al exigir que todos sus egresados se titulen mediante sustentación de tesis; así mismo, servirá como referente metodológico porque ayudara a fortalecer futuras investigaciones similares.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Internacionales

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad y país del mundo, menos en el Perú.

**San Martín (2015)** en su tesis denominado *“El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2013”* que se realizó en Ambato – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: conocer la incidencia del control interno en la gestión institucional en el departamento administrativo, para el establecimiento de políticas y procedimientos adecuados de control interno en la empresa Alimennova S.A. en el segundo semestre del año 2013. La metodología empleada fue a través de investigación observacional, prospectiva y analítico, utilizando como instrumento un cuestionario aplicado a 35 personas que conforman el área administrativa de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: se identificó leves políticas y procedimientos de control interno lo cual afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no existen funciones y responsabilidades asignadas, no se ha evaluado los procesos administrativos, lo cual afecta al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impidiendo determinar soluciones a las problemáticas, ocasionando información apresuradas e incorrectas implicando toda la gestión institucional.

**Benítez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*, realizado en Ecuador. Cuyo

objetivo general fue: elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “MY FRIEND”. Se empleó la técnica de observación directa, entrevista y un cuestionario que fue aplicado a los 4 trabajadores del área, cuyos principales resultados fueron: que con la implementación de un sistema de control interno se mejoran los controles de gestión, respaldado por un manual de funciones, en el que cada personal tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las competencias, objetivos y responsabilidades, el manual de funciones y el reglamento interno se planifica considerando el tiempo y recurso, la misma que le permita llevar a cabo el desarrollo de las actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos, y capacitar al personal para ser competentes e idóneos.

**Silva (2013)** en su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía INSERNIN C.A. dedicada a la producción y venta de adoquines*, realizado en la Ciudad de Quito – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: proponer un diseño de control interno en el área administrativa y contable en la compañía INSERNIN C.A. La metodología empleada fue de tipo documental y de diseño no experimental, el instrumento empleado fue de encuestas aplicadas a los miembros del área administrativa y contable. Cuyos resultados fueron: que al implementar un sistema de control interno se pronostica los fraudes/errores y se fomenta la eficiencia en las operaciones de la empresa, permite conocer el manual de funciones para que el personal encargado sepa la responsabilidad que tiene, una de las actividades de control como el flujograma permitió especificar los procesos de las tareas y resume los procedimientos en las distintas áreas administrativas, se prepara y adjuntan las carpetas con la documentación del proceso de selección, capacitación, contratación y evaluación para evitar futuros riesgos y por último se supervisó las firmas de responsabilidad para garantizar el correcto registro.

**Condo (2013)** en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de control interno administrativo y financiero para la empresa CALICORP S.A. para mejorar la eficiencia y economía de las operaciones administrativas y contables*, realizado en la Ciudad El Milagro – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: diseñar un control interno administrativo y financiero para la empresa Calicorp S.A. para mejorar la eficiencia y economía de las operaciones administrativas y contables. Su tipo de investigación fue aplicada, exploratoria, descriptiva y no experimental, su diseño ha sido cualitativo, y el instrumento un cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: la organización mejoró de manera eficiente, permitiendo mantener un control estable en los procedimientos, las operaciones son realizadas de manera correcta siguiendo los lineamientos de la empresa, protección, resguardo de los activos y obtención de información confiable en las áreas establecidas, permite una evaluación continua para el debido mejoramiento institucional y por último la intervención de un encargado por la alta dirección para la supervisión de las actividades.

### **2.1.2 Nacionales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash.

**Mori & Chistama (2015)** en su trabajo de investigación denominado: *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto - periodo 2013*. Cuyo objetivo general fue: aplicar la auditoría interna y su incidencia en operaciones económico financieras de la empresa L.C. GROUP S.A.C. La metodología empleada por los autores fue de tipo básica y descriptiva, el diseño fue no experimental, la técnica

fue la entrevista y el instrumento un cuestionario aplicado a todo el personal de la empresa. Cuyos resultados fueron: que aplicando la auditoria interna se puede concebir su efectividad, proporciona mecanismos de control y constituye una línea de acción preparada para promover cambios favorables, permite verificar secuencialmente las diferentes cuentas y operaciones que conlleve a considerar registros inoperantes que deben ser tomados en cuenta para mejorar las acciones, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.

**Sosa (2015)** en su tesis titulada: *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.*, realizada en Lima. Cuyo objetivo general fue: determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa. La metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental transversal y la herramienta fue un cuestionario aplicado a los 13 trabajadores de la empresa que conforman el área. Cuyos principales resultados fueron: en cuanto al ambiente de control respecto a los planes de trabajos en la organización y el entorno laboral como los planes organizacionales dieron como resultado una carencia de control, en cuanto a evaluación de riesgos respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero mostrando un nivel bajo, en cuanto a actividades de control respecto al manejo contable como conciliaciones, aprobaciones, normas y políticas mostró un resultado regular en cuanto a su proceso, en cuanto a información y comunicación respecto a la información financiera da dio como resultado consecuencias desfavorables y en cuanto al componente supervisión respecto al control y monitoreo de los ingresos contable y delegación de funciones es regular.

**Vargas & Ramírez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L.*, que se realizó en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: demostrar que con la implementación del

sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería comercial Estrella S.R.L., durante el año 2014. La metodología empleada fue de diseño no experimental, las técnicas de entrevistas y encuestas, el instrumento guías de entrevistas y cuestionario aplicado a 20 miembros de la empresa. Cuyos principales resultados fueron: que implementado el sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica, la evaluación del sistema de control interno en forma periódica permitió corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.

**Crisólogo & León (2013)** en su tesis titulada: *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012*. Cuyo objetivo general fue: determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2012. La metodología empleada por el autor fue por técnicas como observación, entrevistas, encuestas y revisión documentaria y los instrumentos fueron guía de observación, guía de entrevista, cuestionario y guía de revisión y evaluación de documentos, cuyo principales resultados fueron: que el sistema de control interno del I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originado errores de omisión, comisión y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activo, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes.

### **2.1.3 Regionales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad de Ancash, menos de Chimbote.

No se encontraron trabajo de investigación, relacionado con nuestras variables y unidad de análisis.

### **2.1.4 Locales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier distrito de Chimbote.

No se encontraron trabajo de investigación, relacionado con nuestras variables y unidad de análisis.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías del control interno**

#### **INFORME COSO**

Se tomó como referencia puesto que no es obligatorio en las empresas privadas.

**Romero (2012)** citando al **informe coso**, define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus

datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

- **Control Administrativo:** Incluye, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración.
  
- **Control Contable:** Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:
  - ✓ Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.
  - ✓ Se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con las normas de información financiera.
  - ✓ El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración.

Su importancia: ayuda a asegurar el logro de los objetivos, el cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, planes, reglas internas y procedimientos, así como la disminución de riesgos.

**Informe Coso (s/f)** afirma que, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección.

***Objetivos:***

- i. Objetivos relacionados con las operaciones.- Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la

salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.

- ii. Objetivos relacionados con la información financiera.- Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de información financiera, a menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.

***Riesgos:***

- i. Factores externos:
  - ✓ Los avances tecnológicos.
  - ✓ Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios etc.
  - ✓ Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y desarrollo.
- ii. Factores internos:
  - ✓ Problemas con los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.
  - ✓ Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.
  - ✓ Un consejo de administración o un comité de auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan fugas de información.

Se han desarrollado muchas técnicas para identificar riesgos, la mayoría desarrolladas por auditores internos y externos en el momento de determinar el alcance de sus actividades, comprenden métodos cualitativos o cuantitativos para identificar y establecer el orden de prioridad de las actividades de alto riesgo. Además, de identificar los riesgos a nivel de empresa debe hacerse a nivel de cada actividad de la empresa, esto ayuda a enfocar la evaluación de los riesgos en las

unidades o funciones más importantes del negocio, como ventas, producción y desarrollo tecnológico. La correcta evaluación de los riesgos a nivel de actividad contribuye también a que se mantenga un nivel aceptable de riesgo para el conjunto de la entidad.

**Análisis de riesgos:** Una vez identificados los riesgos a nivel de entidad y por actividad deben llevarse a cabo un análisis de riesgos que puede ser:

- ✓ Una estimación de la importancia del riesgo.
- ✓ Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice el riesgo.
- ✓ Qué medidas deben adoptarse.

Existe una diferencia entre el análisis de los riesgos, que forman parte del control interno, y los planes, programas y acciones resultantes que la dirección considere necesarios para afrontar dichos riesgos, estas acciones son parte del proceso de gestión, pero no son un elemento del sistema de control interno.

*Como evaluar las actividades de control:* Las actividades de control tienen que evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación, por lo tanto, tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgo y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan, dicha evaluación se efectuará para cada actividad importante, incluidos los controles generales de los sistemas informáticos. La evaluación deberá tener en cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizando, sino también si se aplican de manera correcta.

**1. Información y comunicación:** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa, las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

*Calidad de la información:* La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz. Por otra parte, los sistemas de información, si bien forman parte del sistema de control interno, también han de ser controlados.

*Comunicación interna:* Además, de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes deben tomar en serio sus funciones comprometidas al control interno. Cada función concreta ha de especificarse con claridad, cada persona tiene que entender los aspectos relevantes del sistema de control interno, cómo funcionan los mismos, saber cuál

es su papel y responsabilidad en el sistema. Asimismo, el personal tiene que saber cómo sus actividades están relacionadas con el trabajo de los demás, esto es necesario para conocer los problemas y determinar sus causas y la medida correctiva adecuada, el personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables. Los empleados también necesitan disponer de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días, generalmente son los más capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. Deben haber líneas directas de comunicación para que esta información llegue a niveles superiores, y por otra parte debe haber disposición de los directivos para escuchar.

*Comunicación externa:* Además de una comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes.

- 2. Supervisión:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

- ❖ *Alcance y frecuencia:* El alcance y la frecuencia de la evaluación del control interno variarán según la magnitud de los riesgos objeto de control y la importancia de los controles para la reducción de aquellos. Así los controles actuarán sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos para la reducción de un determinado riesgo serán objeto de evaluación más frecuente. La evaluación del control interno forma parte de las funciones normales de auditoría interna y también resulta de peticiones especiales por parte del consejo de administración, la dirección general y los directores de filial o de división. Por otra parte, el trabajo realizado por los auditores externos constituye un elemento de análisis a la hora de determinar la eficacia del control interno. Una combinación del trabajo de las dos auditorías, la interna y la externa, posibilita la realización de los procedimientos de evaluación que la dirección considere necesarios.
  
- ❖ *El proceso de evaluación:* La evaluación de un sistema de control constituye un proceso, si bien los enfoques y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina en todo el proceso. El evaluador deberá entender cada una de las actividades de la entidad y cada componente del sistema de control interno objeto de la evaluación. Conviene centrarse en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo cual implicará conversaciones previas con los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar.

- ❖ Metodología: Existe una gran variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujo gramación, técnicas cuantitativas, relaciones de objetivos de control, identificando los objetivos genéricos de control interno. Algunas empresas, comparan sus sistemas de control interno con los de otras entidades, lo que se conoce generalmente como “benchmarking”.
- ❖ Documentación: El nivel de documentación soporte del sistema de control interno de la entidad varía según la dimensión y complejidad de la misma, y otros aspectos análogos. Las entidades grandes normalmente cuentan con manuales de políticas, organigramas formales, descripciones de puestos, instrucciones operativas, flujo gramas de los sistemas de información etc. Muchos controles son suaves y no tienen documentación, sin embargo se aplican asiduamente, resultando muy eficaces, se puede comprobar este tipo de controles de la misma manera que los controles documentados. El hecho de que los controles no estén documentados no impide que el sistema de control interno sea eficaz o que pueda ser evaluado.
- ❖ *Funciones y responsabilidades*: Todos los miembros de la organización son responsables del control interno.
  - ✓ La dirección: O cualquier denominación para el máximo ejecutivo, en el cual recae en primer lugar la responsabilidad del control, el cual debe liderar y revisar la manera en que los miembros controlan el negocio, estos a su vez designan responsables de cada función y establecen políticas y procedimientos de control interno más específicos. La responsabilidad se organiza en cascada.

- ✓ Responsables de las funciones financieras: Los directores financieros y sus equipos tienen una importancia vital porque sus actividades están estrechamente vinculadas con el resto de unidades operativas y funcionales de una entidad. Normalmente están involucrados en el desarrollo de presupuestos y en la planificación financiera. Controlan, siguen y analizan el rendimiento, no sólo desde una perspectiva financiera sino también, en muchas ocasiones, en relación al resto de operaciones de la entidad y al cumplimiento de requisitos legales.
- ✓ El consejo de administración: La dirección es responsable ante el consejo el cual debe de ofrecer asesoría, pautas de actuación y conocer a profundidad las actividades de la entidad. Debe de estar preparado para una posible falla de la dirección a través de una comunicación con los niveles altos, con los responsables financieros, jurídicos y de auditoría. Muchos consejos de administración llevan a cabo sus tareas a través de comités. Sus funciones y la importancia de sus trabajos varían de una entidad a otra, pero suelen incluir las áreas de auditoría, remuneraciones, finanzas, nombramientos etc. Cada comité puede poner un énfasis específico en determinados elementos del control interno.
- ✓ Comité de auditoría: El comité de auditoría o en su defecto el consejo, está en una posición privilegiada, tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre la forma en que están asumiendo sus responsabilidades en cuanto a la información financiera, y para asegurar que se tomen medidas correctivas. El comité de auditoría, junto con, o

además de una función de auditoría interna fuerte, está muchas veces en la mejor posición dentro de una entidad para identificar situaciones en que los altos directivos intentan eludir los controles internos o tergiversar los resultados financieros y actuar en consecuencia. Por ello, existen situaciones en las que el comité de auditoría o el consejo deben afrontar directamente asuntos o circunstancias graves.

- ✓ Auditores internos: Desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficiencia de los sistemas de control y recomiendan mejoras a los mismos.
- ✓ Auditores externos: Algunos terceros como los auditores externos contribuyen al logro de los objetivos, aportan opinión independiente y objetiva, contribuyen directamente mediante la auditoría a los estados financieros.

## **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

La CGR es la máxima autoridad del sistema nacional de control, supervisa, vigila y verifica la correcta aplicación de las políticas públicas y el uso de los recursos y bienes del Estado. Para realizar con eficiencia sus funciones, cuenta con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera.

El control interno es el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Un sistema efectivo de control interno requiere que cada uno de los cinco componentes o principios esté presente, en funcionamiento y operando conjuntamente. Debido a que el control interno es un proceso la efectividad del mismo se mide a través el tiempo.

1. Ambiente de control: Componente de las normas de control interno que define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, que estimule e inflencie las tareas de los miembros de la entidad, generando una cultura de control interno.
2. Evaluación de riesgos: Componente de las normas de control interno que comprende el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. Es parte del proceso de administración de riesgos e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.
3. Actividades de control: Conjunto de disposiciones y acciones a cargo de los titulares y funcionarios de las entidades del Estado necesarias para la organización, formalización y funcionamiento eficaz del control interno a nivel de procesos, actividades, administración de recursos, operaciones y actos institucionales.

4. Información y comunicación; Componente de las normas de control interno que comprende los métodos, procesos, canales, medios y acciones, que con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, permitiendo cumplir con las responsabilidades individuales y grupales.
5. Supervisión: Componente de las normas de control interno, también identificada como seguimiento. Comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación, las que se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

La Contraloría General cuenta con atribuciones especiales:

- Tener acceso en cualquier momento y sin limitación a los registros, documentos e información de las entidades, aun cuando sean secretos; así como requerir información a particulares que mantengan o hayan mantenido relaciones con las entidades; siempre y cuando no violen la libertad individual.
- Ordenar que los órganos del sistema realicen las acciones de control que a su juicio sean necesarios o ejercer en forma directa el control externo posterior sobre los actos de las entidades.
- Supervisar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones que se deriven de los informes de control emanados de cualquiera de los órganos del sistema.
- Disponer el inicio de las acciones legales pertinentes en forma inmediata, por el procurador público de la contraloría general o el procurador del sector o el representante legal de la entidad examinada, en los casos en que en la ejecución directa de una acción de control se encuentre daño económico o presunción de ilícito penal. Asimismo, ejerce la potestad para sancionar a los funcionarios o servidores públicos que cometan infracciones contra la administración.
- Normar y velar por la adecuada implantación de los órganos de

auditoría interna, requiriendo a las entidades el fortalecimiento de dichos órganos con personal calificado e infraestructura moderna necesaria para el cumplimiento de sus fines.

Dichas entidades sujetas a control por el sistema, que en adelante se designan con el nombre genérico de entidades, son las siguientes:

- El gobierno central, sus entidades y órganos que, bajo cualquier denominación, formen parte del poder ejecutivo, incluyendo las fuerzas armadas y la policía nacional, y sus respectivas instituciones.
- Los gobiernos regionales y locales e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria (**CGR, s/f**).

El control interno sirve para ayudar a las empresas a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos; además genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños. Mucho se ha hablado del control interno el cual hoy en día existe en innumerables organizaciones, impulsado en gran medida por la parte gerencial que lo han puesto en marcha y con ello han facilitado y mejorado todo proceso interno de las compañías. El control interno no solo es importante aplicarlo por el hecho de adquirir algún tipo de certificación, que es uno de los objetivos ya que con estas certificaciones es más fácil la adquisición de nuevos contratos, y es más, en muchas ocasiones son requisitos para lograr a algún tipo de acuerdo comercial o contractual. También es importante porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y después de la implementación del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad etc. Lo cual implica más crecimiento de las empresas ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes. En el momento de la implementación es obvio que este genere una inversión económica por parte de la empresa y de tiempo por parte de sus directivos como también de empleados, lo cual ha llegado a ser el limitante que impide

principalmente a las pequeñas empresas implementar el control interno, olvidando por supuesto que el resultado económico derivado es el incremento de la eficiencia y eficacia en la operatividad de la empresa supera con creces lo invertido en el control interno. Al implementar el control interno la organización debe garantizar el seguimiento apropiado a sus procesos realizados sino de nada sirve el trabajo ejecutado, como también se debe estar realizando revisiones y ajustes de acuerdo a las necesidades de las operaciones, a los resultados y las evaluaciones realizadas. Por último, resaltar que el control interno es tan importante tanto a nivel financiero, operativo, de talento humano y demás componentes de una organización, que a nivel mundial existen tanto normas como empresas que orientan, certifican y apoyan este tipo de decisiones para el desarrollo y crecimiento empresarial (Jaén, 2012).

### **2.2.2 Teoría de Gestión**

En el mundo actual donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista, se hace imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones. Es este sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a gestión económica financiera se refiere.

Se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planeación, organización, ejecución y control, encaminadas al cumplimiento de objetivos que fueron previamente establecidos. Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. El primer punto a considerar es la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa. En esta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la gerencia suele ser tomar decisiones en función de una planificación

acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos (Díaz, 2009).

Generalmente una persona que "gestiona" es aquella que mueve todos los hilos necesarios para que ocurra determinada cosa o para que se logre determinado propósito. Gestión constituye el acto de gestionar o de administrar, concretado en hacer diligencias para el logro de algo, encabezado por un gestor, conocido también como gerente. De modo que la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planeación, organización, ejecución y control, encaminadas al cumplimiento de objetivos que fueron previamente establecidos.

***Niveles de la gestión:***

- i. **La gestión estratégica:** Es el conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos corporativos. Tiene directa relación con la formulación, ejecución y control del plan estratégico de la empresa y se basa en la comprensión y administración de la relación e interacción de la empresa con el medio ambiente, es decir con los proveedores y los clientes por una parte y por otra, con los demás agentes presentes en el entorno tales como la competencia, el gobierno, y en general todos aquellos que constituyen la cadena del valor a la que pertenece la organización.
- ii. **La gestión táctica:** De la gestión estratégica se deriva la gestión táctica, ya que los objetivos de ésta última se desprenden directamente de la primera y deben estar alineados con ellos. La gestión táctica involucra el ámbito interno de la organización y tiene como finalidad el desarrollo de todas sus actividades internas, es decir aquellas que componen la cadena del valor interna de la organización. La cadena de valor enseguida se puso en el frente del pensamiento de gestión de empresa como una poderosa herramienta de análisis para la planificación estratégica.

Entre sus objetivos está: maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos, por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan. En la cadena del valor interna se distinguen, fundamentalmente, dos tipos de actividades.

- Actividades primarias o de la línea básica del negocio, que son todas aquellas a través de las cuales se desarrolla el bien o servicio que va a satisfacer las necesidades del cliente y dentro de las cuales se encuentran el aprovisionamiento, la operación o producción, la distribución, el marketing y el servicio.
  - Actividades de apoyo, las cuales tienen que ver con todas las actividades de soporte a las actividades primarias y en general al funcionamiento de la empresa: personal, suministros, financiamiento, etc. A nivel táctico, la gestión debe ser integral e integradora de todas las anteriores actividades, integral porque involucra a la empresa como un sistema, e integradora porque articula cada una de las actividades de manera que se logren los resultados esperados.
- iii. **La gestión operativa:** Finalmente, tenemos la gestión operativa, que no por ser de alcance más limitado es menos importante que la gestión estratégica y la gestión táctica. Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos. El nivel operativo involucra cada una de las actividades de la cadena del valor interna, tanto primarias como de apoyo, por tanto es posible hablar de gestión de aprovisionamiento, gestión de la producción, gestión de distribución, gestión de marketing y gestión de servicio, gestión de personal, la gestión financiera, etc. De manera que la gestión tiene la particularidad de planearse, organizarse y

controlarse de lo estratégico a lo operativo y se ejecuta, de lo operativo a lo estratégico.

### ***La gestión por procesos***

Es un sistema de gestión de calidad, y como tal, su principal objetivo es aumentar los resultados de la empresa a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes. Entre sus ventajas se encuentran.

1. Analiza las limitaciones de la organización para mejorar la competitividad de la empresa.
2. Reconoce la existencia de los procesos internos (relevantes):
  - a) Identifica los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito, lo que proporciona ventaja competitiva,
  - b) Mide su actuación (calidad, costo y plazo) y la relaciona con el valor añadido percibido por el cliente.
  - c) Identifica las necesidades del cliente interno y externo, midiendo su satisfacción (**Semassa, s/f**).

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable.

- *Planeación*: Implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización.
- *Organización*: Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de la organización de manera eficiente. Los administradores deben adecuar la

estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

- *Integración:* Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos, y buscando su mejor desarrollo. Aunque la integración comprende cosas y personas lógicamente es más importante lo de las personas y, sobre todo, la de los elementos administrativos o de mando.
- *Dirección:* Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados. Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.
- *Control:* Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes. El administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.

Planea y organiza la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigen y controlan sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar. Las operaciones de la gestión administrativa abarca desde la compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información necesaria

mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.

- Realiza las gestiones administrativas del proceso comercial.
- Realizar registros contables.
- Introduce datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- Gestiona el archivo en soporte convencional e informático.
- Efectúa las actividades de apoyo administrativo en recursos humanos.
- Realiza las gestiones administrativas de tesorería.
- Maneja aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación (**Zavaleta, 2010**).

#### **2.2.2.1 Teoría de Empresa**

La teoría de la empresa consiste en una serie de teorías económicas que explican y predicen la naturaleza de una empresa, compañía o entidad financiera, incluida su existencia, el comportamiento, la estructura y la relación con el mercado. La teoría de la empresa es el conjunto sistemático de reglas, leyes y principios que intentan explicar el funcionamiento de la misma.

- i. *Teoría neoclásica o marginalista*: Se desarrolló desde mediados del siglo XIX hasta las primeras décadas del siglo XX. Sus seguidores afirman que el mercado y su mano invisible, fijan los precios de los factores y de los productos, por lo que la única función de la empresa es combinar los factores para obtener los productos que le permitan lograr el máximo beneficio.
- ii. *Teoría de los costes de transacción*: Cuando una empresa necesita, por ejemplo, materias primas puede comprarlas en el mercado o producirlas ella misma. Si la empresa decide adquirirlas en el mercado asumirá los costes de transacción, esto

es, costes de búsqueda de proveedores, de contratación y de incertidumbre. Para evitar estos costes podrá producir lo que necesita, pero en este caso aumentarían los costes de coordinación (gestión). Por tanto, la empresa actúa siempre que los costes de coordinación sean menores que los costes de transacción.

- iii. *Teoría social:* La empresa no debe perseguir solo fines económicos sino también sociales, ya que su actividad influye más allá del ámbito empresarial. Para ello confeccionará un balance social que recoge información sobre sus contribuciones a la sociedad y sobre las relaciones que mantiene en ese periodo de tiempo, a nivel interno (trabajadores, proveedores, etc.) y externo (clientes, medioambiente, etc.).
- iv. *Teoría de la empresa como sistema:* La teoría general de sistemas define un sistema como el conjunto de elementos ordenados según unas normas y relacionados, con la finalidad de alcanzar ciertos objetivos. Por ello podemos afirmar que la empresa es un sistema. **(Anónimo, s/f).**

## **EMPRESA COMERCIAL**

Las empresas comerciales son aquellas que se encargan de adquirir mercancías de algún tipo para luego venderlas a los consumidores o a otras empresas. Los bienes que la empresa comercial compra y luego vende pueden ser:

- Bienes terminados y listos para el consumo
- Bienes intermedios (que aún requieren de los procesos productivos)
- Bienes de capital
- Materias primas

### ***Características de las empresas comerciales***

Las empresas comerciales se caracterizan porque no realizan una transformación sobre los materiales adquiridos recurriendo a fuentes de energía y al trabajo aplicado al producto (a diferencia de las empresas

manufactureras o industriales), sino que cumplen una función de intermediarios entre los productos y el consumidor por ello que solo se encarga de la distribución, traslado, venta, etc. Las empresas comerciales se clasifican en tres grandes categorías:

- Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.
- Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
- Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación (**Dayana, s/f**).

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (**Gómez, 2001**).

### **2.3.2. Gestión**

La unificación de los procesos de planeación, organización, dirección y evaluación necesarios para crear, desarrollar y alcanzar metas en una empresa (**Louzao, 2015**).

### **2.3.3. Gestión administrativa**

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetos específicos.

### **2.3.4. Empresa**

Organización humana concebida para coordinar el talento y esfuerzo de las personas con los recursos materiales y físicos en busca de objetivos comunes; los que consistirán en ofrecer

productos y servicios al consumidor, añadiendo valor, y consiguiendo beneficios que garanticen la continuidad de la empresa en el futuro (**Louzao, 2015**).

La empresa es un conjunto de factores productivos -humanos, técnicos y financieros-, organizados y coordinados por la dirección, dedicados a la producción de bienes y servicios para su posterior venta en el mercado con el objetivo principal de obtener un beneficio, asumiendo un riesgo (**anónimo, s/f**).

### **2.3.5. Empresa comercial**

En cuanto a las empresas comerciales son aquellas que realizan un acto propio de comercio, es decir que adquieren bienes o mercancías (productos terminados) para su venta posterior, en la cual interfieren dos intermediarios que son el productor y el consumidor (**Chacón, 2013**).

La empresa comercial tiene como principal función económica actuar como intermediario comprando artículos elaborados para posteriormente revenderlos, básicamente en las mismas condiciones.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación aplicado fue no experimental - descriptivo bibliográfico documental y de caso.

**Moreno (2013)** señala que, “el diseño es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación”.

### **3.2 Población y muestra**

Dado que la investigación fue descriptiva bibliográfica, documental y de caso no hubo población, tampoco muestra.

### **3.3 Definición y operacionalización de las variables**

No aplicó.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Técnicas**

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista.

#### **3.4.2 Instrumentos**

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo 2 se utilizó un cuestionario de preguntas pertinentes.

### **3.5 Plan de análisis**

Para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes nacionales pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario al gerente como representante del área administrativa. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

### **3.6 Principios éticos**

No aplicó.

### **3.7 Matriz de consistencia**

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016?	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, 2016.	No aplicó
			Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.	
			Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.	

#### IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1 Resultados

**4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, 2016.

**CUADRO 01**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Mori &amp; Chistama (2015)</b>	Afirman que al aplicar la auditoria interna se puede concebir efectividad, proporciona mecanismos de control y constituye una línea de acción preparada para promover cambios favorables, permite verificar secuencialmente las diferentes cuentas y operaciones que conlleve a considerar registros inoperantes que deben ser tomados en cuenta para mejorar las acciones, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.
<b>Sosa (2015)</b>	Afirma que el ambiente de control respecto a los planes de trabajos en la organización y el entorno laboral como los planes organizacionales dio como resultado una carencia de control, en cuanto a evaluación de riesgos respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero muestran un nivel bajo, en cuanto a actividades de control respecto al manejo contable como conciliaciones, aprobaciones, normas y políticas muestra un resultado regular en cuanto a su proceso, en cuanto a información y comunicación respecto a la información financiera dio como resultado consecuencias desfavorables y en cuanto al componente supervisión respecto al control, monitoreo de los ingresos contable y delegación de funciones es regular.

<p><b>Vargas &amp; Ramírez (2014)</b></p>	<p>Afirman que al implementar un sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica, la evaluación del sistema de control interno de forma periódica permitió corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.</p>
<p><b>Crisólogo &amp; León (2013)</b></p>	<p>Afirman que el sistema de control interno del I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originando errores de omisión, comisión y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activo, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

**4.1.2 Resultados respecto al objetivo específico 2:** Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.

## CUADRO 02

ITEMS	RESULTADOS
<b>I. AMBIENTE DE CONTROL</b>	
1.1 ¿Existe un sistema de control interno en la organización?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
1.2 ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
1.3 ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
1.4 ¿Existe un compromiso profesional y de valores éticos para la empresa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
1.5 ¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>II. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	
2.1 ¿Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento administrativo que impida el cumplimiento de los objetivos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2.2 ¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las actividades del área?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2.3 ¿Considera usted que los gastos en que incurren la empresa son manejados apropiadamente?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2.4 ¿Tiene reuniones frecuentes de trabajo con su personal?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<b>III. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
3.1 ¿En la empresa se realizan actividades como constataciones físicas de los activos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3.2 ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas y registradas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3.3 ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área correspondiente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3.4 ¿El área de administración cuenta con implementación de equipos y mecanismo que faciliten las operaciones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
4.1 ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

4.2 ¿Existe comunicación entre el personal encargado del área y la alta dirección?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4.3 ¿La información que recibe es analizada por un comité que permite en su gestión tomar decisiones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4.4 ¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>V. SUPERVISIÓN</b>	
5.1 ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la ferretería?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5.2 ¿Se realizan supervisiones de los procesos administrativos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5.3 ¿La supervisión es frecuente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L”.

**4.1.3 Resultado respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales El Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016.

**CUADRO 03**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Ambiente de control</b>	<b>Vargas &amp; Ramírez (2014)</b> afirma que, al implementar el sistema de control interno, los resultados obtenidos contribuyen al incremento razonable	La empresa cuenta con misión y visión, existe un compromiso profesional y de valores, cuenta con	<b>COINCIDEN</b>

	del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos.	reglamentos internos para el personal y con manual de funciones que describen las actividades y responsabilidades.	
<b>Evaluación de riesgos</b>	<b>Sosa (2015)</b> afirma que, respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero se muestra un nivel bajo.	No realizan evaluación de riesgo en el área administrativa, no cuenta con apoyo documental y firmas en las actividades y hay gastos que no se manejan apropiadamente.	<b>COINCIDEN</b>
<b>Actividades de control</b>	<b>Mori &amp; Chistama (2015)</b> afirma que, aplicando la auditoria interna se puede concebir su efectividad, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.	Se realizan verificaciones físicas de los activos, las transacciones realizadas cuentan con registros y documentos, los recibos e informes son revisado y aprobados por el área correspondiente y cuenta con mecanismos y equipos que faciliten las operaciones.	<b>COINCIDEN</b>
<b>Información y</b>	<b>Vargas &amp; Ramírez (2014)</b> afirma que, la evaluación del sistema	Las informaciones se ingresan al sistema, existe comunicación	

<b>comunicación</b>	de control interno en forma periódica permite corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.	entre el personal y la alta dirección, la información es analizada para tomar decisiones oportunas y se comunica e informa al personal las actividades a realizar.	<b>COINCIDEN</b>
<b>Supervisión</b>	<b>Sosa (2015)</b> afirma que, al evaluar el componente supervisión respecto al control y monitoreo de los ingresos contables y delegación de funciones es regular.	Cuenta con un encargado a supervisar las actividades realizadas en el área administrativa de la empresa y la supervisión es frecuente.	<b>NO COINCIDEN</b>

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

#### 4.2 Análisis de resultados:

##### 4.2.1 Respecto a los objetivos específico 1:

**Mori & Chistama (2015) & Vargas & Ramírez (2014)** coinciden que al aplicar control interno o implementar un sistema de control interno se puede crear efectividad en las actividades del área administrativa, ya que instituye una línea de acción para promover cambios favorables, permite verificar las operaciones y contribuye al incremento de los logros de los objetivos, cumplimientos de leyes y reglamentos, evaluando el control interno permite corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable. Estos resultados coinciden con los autores internacionales **Benítez (2014), Silva & Condo (2013)** quienes afirman que con la implementación de un sistema de

control interno se mejoran los controles de gestión, las operaciones son realizadas de manera correcta siguiendo los lineamientos de la empresa, protección y resguardo de los activos y obtención de información confiable en las áreas establecidas, permite una evaluación continua para el debido mejoramiento institucional, además pronostica fraudes/errores y se fomenta la eficiencia en las operaciones de la empresa y respalda un manual de funciones para cada personal a realizar en sus actividades. Estos resultados tanto a nivel nacional e internacional coinciden con lo establecido por las bases teóricas del control interno **Informe Coso (s/f) y Romero (2012)** quienes establecen que el control interno es diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, tales objetivos son eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

**Sosa (2015) & Crisólogo (2013)** coinciden que al no contar con un sistema o control interno se origina deficiencias, errores de omisión y contingencias, se incumple los objetivos generales de control como la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y el cumplimiento de las normas y leyes. Este resultado es similar al autor internacional **San Martín (2015)** quien afirma que afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no hay funciones ni responsabilidades asignadas, afectando al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impide solucionar las problemáticas, ocasionando información incorrecta. Esta falta de implementación de un sistema de control interno se deba a la teoría expuesto por **Jaén (2012)** quien establece que la implementación genera una inversión económica por parte de la empresa y de tiempo por parte de sus directivos como también de empleados, lo cual ha llegado a ser el limitante que impide principalmente a las pequeñas empresas implementar el control interno.

#### **4.2.2 Respetto al objetivo específico 2:**

##### ***Respetto al componente ambiente de control***

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L”, el 80% dio respuesta positiva, lo cual refleja que se le está dando importancia al factor humano y al cumplimiento de políticas, normas y leyes. Estos resultados coinciden con los autores Benítez (2014), Silva (2013) y Vargas & Ramírez (2014); no coinciden San Martín (2015), Sosa (2015) y Crisólogo & León (2013) es decir no le están dando importancia al componente más significativo del control interno.

##### ***Respetto al componente evaluación de riesgos***

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L”, el 25% dio respuesta positiva y el 75% dio respuesta negativa, lo cual refleja que no se está tomando las suficientes medidas para notificar los riesgos internos y externos. Estos resultados coinciden con los autores San Martín & Sosa (2015); no coinciden Silva (2013) y Mori & Chistama (2015) es decir no se está valuando los problemas que merezcan una solución.

##### ***Respetto al componente actividades de control***

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L”, el 100% dio respuesta positiva, lo cual refleja que hay mecanismos y acciones que mejoren las actividades que necesiten apoyo y fortalece las que están en buen camino. Estos resultados coinciden Benítez (2014), Silva & Condo (2013), Mori & Chistama (2015); no coinciden San Martín & Sosa (2015) es decir la empresa cuenta con movimientos eficientes de control.

##### ***Respetto al componente información y comunicación***

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L”, el 100% dio respuesta positiva, lo cual refleja que se comunica e informa los procedimientos y actividades a realizar en el área entre el personal y la alta dirección. Estos resultados

coinciden con los autores Condo (2013) y Vargas & Ramírez (2014); no coinciden San Martín (2015) & Sosa (2015) y Crisólogo & León (2013) es decir no se comunica cambios a realizar e informa de manera desfavorable.

#### ***Respecto al componente supervisión***

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L” , el 100% dio respuesta positiva, lo cual refleja que existe un encargado de supervisar los procesos administrativos y de manera frecuente. Estos resultados coinciden con los autores Silva (2013) & Condo (2013); no coinciden Sosa (2015) es decir no se supervisa las funciones del personal lo cual puede contraer un problema al no cumplimiento de los objetivos.

### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

#### ***Respecto al componente ambiente de control***

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente al logro de los objetivos, concuerdan, ya que en ambos casos cuentan con un manual de funciones y responsabilidades, además se cumplen y respetan los reglamentos y normas establecidas en la empresa.

#### ***Respecto al componente evaluación de riesgos***

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente al recurso monetario, concuerdan, ya que en ambos casos no se realiza una evaluación precisa de los gastos que se manejan, ya que no cuenta con apoyo documental de los gastos realizados.

#### ***Respecto al componente actividades de control***

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a mecanismos y equipos, concuerdan, ya que en ambos casos cuentan con implementación de ambos permitiendo de manera eficaz las

revisiones y registros, y facilitan las actividades realizadas en el área administrativo.

***Respecto al componente información y comunicación***

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la relación entre el personal y la alta dirección, concuerdan, ya que en ambos casos hay comunicación uno del otro y cuenta con la confianza de informar alguna eventualidad realizada en el área administrativa.

***Respecto al componente supervisión***

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la frecuencia de supervisión, no coinciden, ya que respecto al objetivo específico 1 al supervisar los ingresos y la delegación de funciones es regular, mientras que en la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L” la supervisión es de manera frecuente.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Se ha concluido en forma general que en el Perú a través de la bibliografía recogida de los antecedentes que los autores en mención han determinado que el control interno influye positivamente y que la aplicación de la misma sirve para la eficiente gestión administrativa de las empresas comerciales y su consecuente desarrollo, ya que para establecer el movimiento de los recursos tanto factor humano como activos de las empresas deben ser controlado y custodiado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable.

### **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L”, se ha evidenciado que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, pero está aplicando correctamente los componentes de control interno, por lo tanto está influenciando de manera positiva en la gestión administrativa de la empresa, se puede observar que los componentes ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión, son aplicados correctamente entre la entidad y el personal, pero que el componente evaluación de riesgos tiene deficiencias, lo cual se refleja que está propenso a riesgos dentro y fuera de la empresa.

### **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, los componentes ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión coinciden; el componente evaluación de riesgo no coincide, puesto que los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos.

#### **5.4 Conclusión general:**

Se concluye que la mayoría de empresas comerciales del Perú y de la empresa en estudio carecen de un sistema de control interno, sin embargo respecto a la empresa en estudio, los componentes del control interno la mayoría están siendo tomados en cuenta, por ende el control interno está influenciando positivamente en la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L”, respecto a las empresas en general lo que restringen implementar un sistema de control interno el alto costo del mismo, esto conlleva a que no se pueda cumplir con los objetivos y metas establecidas; demostrando así un mal uso de los recursos.

Por lo que el control interno coincide que se debe implementar en la empresa en estudio, y no ser considerarlo como gastos para la empresa.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

- ✚ **Anónimo (s/f).** *La empresa: concepto, evolución y teorías.* Obtenido de: [http://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/13092012/a1/es-an\\_2012091313\\_9134908/ODE-8841bf95-c034-3447-9f7d-55bab7f64728/12\\_la\\_empresa\\_concepto\\_evolucin\\_y\\_teoras.html](http://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/13092012/a1/es-an_2012091313_9134908/ODE-8841bf95-c034-3447-9f7d-55bab7f64728/12_la_empresa_concepto_evolucin_y_teoras.html)
- ✚ **Benítez Torres, Carlos (2014).** *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.* Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>
- ✚ **Chacón Hernández, Daniel (2013).** *Diferencia entre empresas de servicios y comercializadoras.* Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/diferencia-entre-empresas-de-servicios-y-comercializadoras-en-sus-estados-financieros/>
- ✚ **Condo Espinoza, Doris (2013).** *Diseño de control interno administrativo y financiero para la empresa CALICORP S.A. para mejorar la eficiencia y economía de las operaciones administrativas y contables.* Obtenido de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/.../DISE%20C3%91O%20DE%20CONTROL%20INTER...>
- ✚ **Contraloría General de la República (s/f).** *Sistema nacional de control.* Obtenido de:
  - ✓ [http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/346d1b84-8141-4beb-9fbf-18145759213b/Ley%2BOrg%20C3%A1nica%2Bdel%2BSistema%2BNacional%2Bde%2BControl%2Bde%2Bla%2BContralor%C3%ADa%2BGeneral%2Bde%2Bla%2BRep%C3%ABlica+\(1\).pdf?MOD=AJPERES](http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/346d1b84-8141-4beb-9fbf-18145759213b/Ley%2BOrg%20C3%A1nica%2Bdel%2BSistema%2BNacional%2Bde%2BControl%2Bde%2Bla%2BContralor%C3%ADa%2BGeneral%2Bde%2Bla%2BRep%C3%ABlica+(1).pdf?MOD=AJPERES)
  - ✓ [http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Medicion\\_dela\\_Implementacion\\_SCI\\_enel\\_Estado2013.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Medicion_dela_Implementacion_SCI_enel_Estado2013.pdf)
- ✚ **Crisólogo Carrera, Ana & León Cruz, Sandy (2013).** *En control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución*

- educativa particular Interamericano S.A., de la Ciudad de Trujillo en el año 2012.* Obtenido de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO\\_ANA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_EFECTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO_ANA_CONTROL_INTERNO_EFECTO.pdf)
- # **Dayana, Melany (s/f).** *Empresas comerciales.* Obtenido de: <https://es.scribd.com/doc/313912540/Definicion-de-Empresa-Comercial>
  - # **Díaz, Eduardo (2009).** *Definición de gestión.* Obtenido de: <http://definicion.mx/gestion/>
  - # **Gómez, Giovanni (2001).** *Control interno en la organización empresarial.* Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
  - # **González Cristóbal, Merle Irais (2014).** *Importancia del control interno en las pymes.* Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
  - # **Jaén Esteban (2012).** *Lo que puede hacer el control interno en una empresa.* Recuperado de: <http://www.gerencie.com/lo-que-puede-hacer-el-control-interno-en-una-empresa.html>
  - # **Informe Coso (s/f).** *Los nuevos conceptos del control interno.* Obtenido de: <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
  - # **Louzao, Jimena (2015).** *Introducción a la gestión empresarial concepto de gestión y definición de empresa.* Obtenido de: <file:///C:/Users/casa/Downloads/Clase%201%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%202015.pdf>
  - # **Marroquín Peña, Roberto (2012).** *Matriz operacional de la variable y matriz de consistencia.* Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/diapositivas3-matriz-de-consistencia-19-08-12.pdf>
  - # **Moreno Galindo, Eliseo (2013).** *Concepto de diseño de investigación.* Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>
  - # **Mori Bazán, Alberth & Chistama Putpaña, Jaureman (2015).** *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto - periodo 2013.* Obtenido de:

- [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/632/1/Alberth%20Michelson%20Mori%20Baz%C3%A1n\\_Jaureman%20Chistama%20Putpa%C3%B1a.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/632/1/Alberth%20Michelson%20Mori%20Baz%C3%A1n_Jaureman%20Chistama%20Putpa%C3%B1a.pdf)
- ✚ **Plasencia Asorey, Carolina (2010).** *El sistema de control interno: garantía del logro de los objetivos.* Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192010000500001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001)
- ✚ **Ramón Ruffner, Jeri (2004).** *El control interno en las empresas privadas.* Obtenido de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- ✚ **Romero, Javier (2012).** *Control interno según Coso.* Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>
- ✚ **San Martín Toscano, Diana (2015).** *El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos alimennovasa s.a. en el segundo semestre del año 2013.* Obtenido de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16961/1/T2879i.pdf>
- ✚ **Semassa, Pierre (s/f).** *Fundamentos teóricos de la gestión como proceso.* Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos82/fundamentos-teoricos-gestion-como-proceso/fundamentos-teoricos-gestion-como-proceso.shtml>
- ✚ **Silva Velásquez, Mayra (2013).** *Diseño de un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía INSERNIN C.A. dedicada a la producción y venta de adoquines.* Obtenido de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1626/1/TESIS%20SISTEMA%20DE%20C.I%20FINANCIERO%20Y%20ADMINISTRATIVO%20PARA%20EL%20C.N.N.pdf>
- ✚ **Sosa Pérez, Lesly (2015).** *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.* Obtenido de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>
- ✚ **Vargas Paredes, Diana & Ramírez Muñoz, Roberto (2014).** *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L.* Obtenido de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS\\_DIANA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_COMERCIAL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf)

✚ **Zavaleta, Carmen (2010).** *Marco teórico de la gestión administrativa.*  
Obtenido de:  
[https://docs.google.com/document/d/1WMz\\_\\_oED9lhh104vmPxZBip39r8H2f2guS5c6XFpqr/edit?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1WMz__oED9lhh104vmPxZBip39r8H2f2guS5c6XFpqr/edit?pli=1)

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 Modelos de fichas bibliográficas

**San Martín (2015).** El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2013

#### RESUMEN

La metodología empleada fue a través de investigación observacional, prospectiva y analítico, utilizando como instrumento un cuestionario aplicado a 35 personas que conforman el área administrativa de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: se identificó leves políticas y procedimientos de control interno lo cual afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no existen funciones y responsabilidades asignadas, no se ha evaluado los procesos administrativos, lo cual afecta al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impidiendo determinar soluciones a las problemáticas, ocasionando información apresuradas e incorrectas implicando toda la gestión institucional.

**Crisólogo & León (2013).** El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012.

#### RESUMEN

La metodología empleada por el autor fue por técnicas como observación, entrevistas, encuestas y revisión documentaria y los instrumentos fueron guía de observación, guía de entrevista, cuestionario y guía de revisión y evaluación de documentos, cuyo principales resultados fueron: que el sistema de control interno del I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originado errores de omisión, comisión y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activo, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes.

**Plasencia Asorey, Carolina:**

*El sistema de control interno: garantía del logro de los objetivos.*  
Cuba – (2010).

Ramón Ruffner, Jeri:

*El control interno en las empresas privadas.*  
Lima, Perú (2004).

<p><b>Título:</b> <u>El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L.</u></p> <p><b>Año:</b> <u>2014</u></p>	<p><b>País:</b> Perú</p> <p><b>Ciudad:</b> Trujillo</p>
<p><b>Resumen del contenido:</b></p> <p>La metodología empleada fue de diseño no experimental, las técnicas de entrevistas y encuestas, el instrumento guías de entrevistas y cuestionario aplicado a 20 miembros de la empresa. Cuyos principales resultados fueron: que implementado el sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica, la evaluación del sistema de control interno en forma periódica permitió corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.</p>	
<p><b>URL:</b></p> <p><u><a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf</a></u></p>	

**6.2.2 Cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**I. ASPECTOS GENERALES**

**1.1 Rubro y propósito de la empresa.**

.....  
.....

**1.2 Profesión del encargado de almacén.**

.....

**1.3 Sexo**

.....

**II. AMBIENTE DE CONTROL**

**2.1** ¿Existe un sistema de control interno en la organización?

SI  NO

**2.2** ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?

SI  NO

**2.3** ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?

SI  NO

**2.4** ¿Existe un compromiso profesional y de valores éticos para la empresa?

SI  NO

**2.5** ¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa?

SI  NO

### **III. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**3.1** ¿Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento administrativo que impida el cumplimiento de los objetivos?

SI  NO

**3.2** ¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las actividades del área?

SI  NO

**3.3** ¿Considera usted que los gastos en que incurren la empresa son manejados apropiadamente?

SI  NO

**3.4** ¿Tiene reuniones frecuentes de trabajo con su personal?

SI  NO

### **IV. ACTIVIDADES DE CONTROL**

**4.1** ¿En la empresa se realizan actividades como constataciones físicas de los activos?

SI  NO

**4.2** ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas y registradas?

SI  NO

**4.3** ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área correspondiente?

SI  NO

**4.4** ¿El área de administración cuenta con implementación de equipos y mecanismo que faciliten las operaciones?

SI  NO

## **V. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**5.1** ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?

SI  NO

**5.2** ¿Existe comunicación entre el personal encargado del área y la alta dirección?

SI  NO

**5.3** ¿La información que recibe es analizada por un comité que permite en su gestión tomar decisiones?

SI  NO

**5.4** ¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?

SI  NO

## **VI. SUPERVISIÓN**

**6.1** ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la ferretería?

SI  NO

**6.2** ¿Se realizan supervisiones de los procesos administrativos?

SI  NO

**6.3** ¿La supervisión es frecuente?

SI  NO