



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “COMERCIAL  
Y CREACIONES SIGLO XXI S.R.L” CHIMBOTE, 2016.

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

**AUTORA:**

BACH. DIANA KELLY REGALADO ÑUÑUVERO

**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**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “COMERCIAL Y  
CREACIONES SIGLO XXI S.R.L” CHIMBOTE, 2016.

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

**AUTORA:**

BACH. DIANA KELLY REGALADO ÑUÑUVERO

**ASESOR:**

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

DR. LUIS TORRES GARCÍA

PRESIDENTE

---

MGTR. MARCO BAILA GEMÍN

MIEMBRO

---

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

MIEMBRO

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme salud, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y de guiarme por el camino de la sabiduría.

A mi padre Denis por sus consejos, su cariño, por siempre anhelar lo mejor para mi vida; a mi madre Rosa por confiar en mí, por su amor, sus consejos, por siempre estar conmigo a pesar de la distancia.

A mis abuelos Pablo e Isabel que en paz descansan por haberme dado una infancia feliz, por sus sabios consejos, por los valores que me inculcaron y por qué estuvieron en los mejores momentos de mi vida.

A mi profesor de tesis por su guía durante esta etapa del desarrollo de la tesis, por su paciencia, enseñanza y todos los conocimientos que me fueron transmitidos para crecer como persona y como profesional.

## DEDICATORIA

Mi tesis se lo dedico a Dios quien me guía por el buen camino, por haberme regalado la familia maravillosa que tengo y por darnos mucha salud.

A mis padres, por llenarme de ejemplos de superación y a pesar de los momentos difíciles siempre están apoyándome, me han inculcado valores, principios y perseverancia.

A mis amigas (os) por compartir momentos de mi vida universitaria y estar apoyándonos en las buenas y en las malas, por ser de nuestras experiencias una enseñanza.

A una persona especial en mi vida, por enseñarme a no mirar atrás, por compartir esta etapa conmigo, por transmitir el deseo de triunfar en la vida, por el coraje de no rendirse y a pesar de las adversidades seguir adelante y lograr los objetivos.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016. La investigación fue bibliográfico – documental y de caso, y para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 17 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta; encontrando los siguientes resultados: Los autores consideran que el control interno es prácticamente el cerebro para una organización, porque permite tener un análisis con la finalidad que los objetivos, metas y políticas se logren con eficacia y eficiencia. La empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L, si tiene implementado el sistema de control interno y opera con criterios adecuados para siempre contar con mercadería. Las empresas del Perú como también de la empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L se determinó que el control interno es de suma importancia porque nos permite tener información a nivel nacional como local para un mejor desarrollo de la empresa, teniendo un control adecuado de inventarios para seguir operando satisfactoriamente en el mercado. En conclusión, el presente trabajo de investigación es que tanto en la empresas del Perú como también de la empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L el control interno influye positivamente en las empresas públicas como privadas con la finalidad de cumplir objetivos, ya que tiene componentes fundamentales; así mismo, permite estar precavidos de los posibles riesgos a ocurrir.

**Palabras Claves:** Control interno, micro y pequeñas empresas, sector comercio.

## ASBTRACT

The general objective of this research was to describe the characteristics of internal control in the micro and small companies of the Peruvian commerce sector and the company Comercial y Creaciones siglo XXI SRL, Chimbote, 2016. The research was bibliographic - documentary and case studies, and for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of 17 questions were used, using the technique of the survey; Finding the following results: The authors consider that internal control is practically the brain for an organization, because it allows having an analysis in order that the objectives, goals and policies are achieved effectively and efficiently. The company Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L, if it has implemented the internal control system and operates with adequate criteria to always have merchandise. The companies of Peru as well as the company Comercial y Creaciones siglo XXI SRL determined that the internal control is of the utmost importance because it allows us to have national and local information for a better development of the company, having an adequate control of inventories for continue to operate satisfactorily in the market. In conclusion, the present research work is that both in the companies of Peru and also of the company Comercial y Creaciones siglo XXI SRL the internal control positively influences the public and private companies in order to meet objectives, since it has fundamental components ; likewise, it allows to be cautious of the possible risks to occur.

**Keywords:** Internal control, micro and small businesses, commerce sector.

## CONTENIDO

<b>CARATULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CONTRA CARATULA</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ASBTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>12</b>
<b>II. REVISIÓN LITERARIA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	<b>17</b>
2.1.1. Internacionales .....	17
2.1.2. Nacionales .....	20
2.1.3. Regionales .....	24
2.1.4. Locales .....	26
2.2. Bases Teóricas .....	<b>27</b>
2.2.1. Teorías de control interno .....	27
2.2.1.1. Componentes del control interno .....	28
2.2.2. Normas Generales del control interno .....	31
2.2.2.1. Objetivos .....	32
2.2.2.2. Ámbito .....	32
2.2.2.3. Ambiente de control .....	33
2.2.2.4. Evaluación de riesgos. ....	36
2.2.2.5. Actividades de control .....	37
2.2.2.6. Sistemas de información y comunicación .....	40

2.2.2.7. Supervisión y monitoreo.....	43
2.2.2.8. Objetivos del control interno .....	45
2.2.2.9. Principios de control interno.....	46
2.2.3. Teoría de empresas.....	47
2.2.3.1. Teoría de empresas comerciales .....	47
2.3. Marco Conceptual.....	<b>48</b>
2.3.1. Definición de control interno .....	48
2.3.2. Definición de empresas.....	48
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>49</b>
3.1. Diseño de investigación.....	<b>49</b>
3.2. Población y muestra.....	<b>49</b>
3.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	<b>49</b>
3.4. Técnicas e instrumentos.....	<b>49</b>
3.4.1. Técnica: .....	49
3.4.2. Instrumentos.....	49
3.5. Plan de análisis: .....	<b>49</b>
3.6. Matriz de consistencia. ....	<b>50</b>
3.7. Principios éticos.....	<b>50</b>
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>
4.1. Resultados.....	<b>51</b>
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: .....	51
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2: .....	54
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3: .....	56
4.2. Análisis de Resultados .....	<b>59</b>
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1: .....	59
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2: .....	61

4.2.3.	Respecto al objetivo específico 3: .....	62
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
5.1.	Con respecto al objetivo específico 1: .....	65
5.2.	Con respecto al objetivo específico 2: .....	65
5.3.	Con respecto al objetivo específico 3: .....	65
5.4.	Conclusión General.....	66
<b>VI.</b>	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>67</b>
6.1.	Referencias Bibliográficas.....	67
<b>6.2.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
6.2.1.	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	72
6.2.2.	Anexo N°2: Modelo de fichas bibliográficas.....	73
6.2.3.	Anexo N° 3: Cuestionario .....	74

**INDICE DE CUADROS**

CUADRO N° 01 ..... **51**  
CUADRO N° 02. .... **54**  
CUADRO N° 03 ..... **56**

## **I. INTRODUCCION**

El control interno en los últimos años se ha convertido en uno de los pilares fundamentales en las empresas públicas y privadas, por estas razones el presente informe de investigación tiene por finalidad, describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Comercial y Creaciones Siglo XXI S.R.L Chimbote, 2016.

En la actualidad el control interno en las empresas comerciales es de mucha importancia porque a través de su implementación y aplicación garantizan la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones; así mismo, garantiza la confiabilidad, rentabilidad y protección de los recursos que realizan las empresas; por lo tanto, el control interno en las empresas se ha ido incrementada en los últimos años debido a lo fácil y seguro que resulta medir la eficacia y productividad de la empresa y en cada uno de sus departamentos (Ramírez, 2012).

El control interno es importante en toda organización empresarial y tiene que ser aplicado porque trae consigo ciertos beneficios; como la protección de los activos que son base fundamental para generar rentabilidad en las empresas; así mismo, permite que en la ejecución, cumplimiento de funciones y responsabilidades se efectúe apropiadamente; por lo tanto, tiene que generar información confiable para la toma de decisiones operativas, financieras incluso tributarias de forma satisfactoria; por esa razón, sucede imprescindible el control interno (Vásquez, 2014).

El control interno es un conjunto de procesos efectuados por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de una entidad diseñados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos; como

son: la eficacia, eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas (informe COSO, s/f).

Se refiere al control interno en todas sus formas ya que desempeña un papel fundamental en las finanzas de las administraciones locales. Los auditores internos contribuyen a asegurar la integridad de la estructura de control interno de la administración y ayuda a la gestión administrativa en el cumplimiento de sus responsabilidades. Los auditores financieros externos brindan a los usuarios de los estados financieros la seguridad independiente que necesitan de que se puede confiar en los datos de los estados financieros. Los auditores del desempeño; tanto externos como internos contribuyen a asegurar que los programas, las actividades y las funciones se manejan de manera eficiente y eficaz. La auditoría permite que las administraciones locales marquen el contraste entre lo que es y lo que debería de ser al aplicarlo; las administraciones locales deberían de estar más preparadas para responder a las necesidades de los ciudadanos con un interés vital en las finanzas de la administración (Gauthier, 2014).

El control interno en las empresas del Estado deben establecer normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las empresas; con el propósito de cautelar, fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones e actividades de control previo, simultáneo y posterior contra los actos de corrupción y prácticas indebidas, proponiendo un transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales (Álvarez, 2013).

El sistema de control interno es el encargado de examinar las operaciones de las entidades en consideración con los siguientes aspectos; los planes, la política general del organismo y los procedimientos aprobados para su ejecución se cumplan de manera satisfactoria; que los resultados de los planes y de la política general puedan avalar en la ejecución de los objetivos perseguidos. Que la estructura orgánica de la entidad, la división de las funciones y los métodos de trabajo sean adecuados y eficaces, que la adopción o revisión de algún plan, política, procedimiento, método o algún cambio en la estructura básica o en la división de funciones, pudiera contribuir a mejorar el funcionamiento general de la institución; que los bienes patrimoniales se encuentren debidamente protegidos y contabilizados (León, 2013).

Indica que la mayoría de las Pequeñas y Medianas Empresas no cuentan con un Control Interno, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares y no tiene personal profesional que oriente como se debe de llevar un Control Interno dentro de esta. Así mismo, en las empresas familiares se tienen trabajando a familiares que no tienen conocimientos en el manejo de la empresa, debido a la confianza que representa ser parte de la familia el dueño no considera necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el Control Interno, arriesgando a que de manera intencional o involuntario puede ser víctima de fraude. Dentro de los aspectos más importantes que afectan a las Pequeñas y Medianas Empresas es la falta de formalidad, la carencia de una organización adecuada debido a que no cuenta con un manual de procedimientos y políticas que sean conocidas por todos los miembros de la empresa (Flores y Ibarra, 2006).

Por lo tanto, ante esta situación se puede observar que existe más información a nivel internacional y nacional, mientras que por el ámbito regional y local son pocos los

estudios relacionados con las variables de estudio; por consiguiente, existe un vacío del conocimiento. Por lo que se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico, el control interno influye en las en las instituciones privadas del Perú. En consecuencia, tras la revisión de la literatura pertinente, no se ha encontrado investigaciones que caractericen el control interno en las empresas comerciales del Perú: caso empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L. Existen investigaciones respecto a otras empresas privadas, pero no hay investigaciones respecto a la caracterización del control interno en las empresas comerciales; menos aún en Chimbote. Por estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿Cuál es la caracterización del control interno en la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016?**

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

**Describir la caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.**

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

1. Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016.
2. Describir las características de control interno de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.

### **Justificación de la investigación**

Finalmente la presente investigación se justifica porque la realización del presente estudio es importante y permitirá al vacío del conocimiento, es decir conocer de manera precisa y específica las características del control interno de las empresas privadas y de la Empresa Comercial y Creaciones Siglo XXI S.R.L, 2016, Así mismo la investigación se justifica porque permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera el control interno en el accionar de las empresas privadas y de la empresa en estudio.

Si bien es cierto el control interno ayudara mejorar los procesos contables, administrativos y económicos que sustentarán una información veraz y precisa; este estudio permitirá un mejor entendimiento del control interno adoptando medidas dentro de la empresa (Obispo, 2014).

Desde el punto de vista personal, me permitirá a través de su elaboración, ejecución y sustentación titularme como contador público; lo que a su vez permite a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote mejorar sus estándares de calidad, al exigir que todos sus egresados se titulen a través de una ejecución y sustentación del trabajo de investigación (TESIS), según lo establece la nueva ley universitaria.

## **II. REVISIÓN LITERARIA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier parte del mundo; menos Perú, relacionados con nuestras unidades de análisis y variables de estudio.

Arceda (2015) en su trabajo de investigación: Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. Realizada en la ciudad de Matagalpa, Nicaragua. Cuyo objetivos general fue: Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, cuya metodología fue: cualitativo, llegando a la siguiente conclusión. Los procedimientos de control interno que realiza la empresas son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar, La contratación de personal lo realizan, a medida que se necesitan en cada área. No existe control de entrada y salida del personal. Los arcos de caja se realizan eventualmente. Los ingresos del día no son depositados, además son utilizados para pago de gastos. Los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan. Las Responsabilidades son centralizadas. Ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores. Inexistencia de reclutamiento de los colaboradores. Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.

Flores & Ibarra (2006) en su trabajo de investigación: Diseño del control interno para la pequeña y mediana empresa. Realizado en la ciudad de Pachuca, estado de Hidalgo. Cuyo objetivo general fue: mostrar un modelo de control interno para empresas con pequeña capacidad administrativa que permita u mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación de negocio y que ayude al crecimiento y productividad de las mismas. Cuya metodología fue. Descriptivo llegando a la siguiente conclusión. Se ha logrado proponer un diseño del control interno el cual puede ser usado por las pequeñas y mediana empresas, por otra parte el control interno debe cubrir con determinados objetivos básicos las cuales den a las organizaciones la certeza de que sus operaciones se realizan con seguridad y correcto funcionamiento.

Segovia (2011) en su trabajo de investigación: Diseño e implementación de un sistema de control interno para la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Realizado en la ciudad de Quito. Cuyo objetivo general fue: Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Cuya metodología fue: descriptivo y llego a la siguiente conclusión. La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Armenta (2012) en su trabajo de investigación: la importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Realizado en la ciudad de México. Cuyo objetivo general fue: El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos. Cuya metodología fue: descriptivo y llego a la siguiente conclusión. En la actualidad, las PYMES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control.

Monascal (2010) en su trabajo de investigación: propuesta de gestión de control interno caso: gerencia de auditoría Italviajes, C.A. realizado en la ciudad de Caracas. Cuyo objetivo general fue: propuesta de gestión de control interno caso: gerencia de auditoría Italviajes, C.A. Cuya metodología fue: descriptivo y revisión bibliográfica. Llegó a la siguiente conclusión: Con base a los datos recogidos y analizados, producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de Control Interno en la empresa Italviajes, C.A, se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución, En virtud de lo planteado, con la propuesta realizada para mejorar los

planes y programas de Control interno, se va a alcanzar el objetivo de dar a conocer a toda la organización, los responsables de su ejecución y las actividades involucradas.

Alvarado & Tuquiñahui (2011) en su trabajo de investigación: Propuesta De Implementación De Un Sistema De Control Interno Basado En El Modelo Coso, Aplicado A La Empresa Electro Instalaciones En La Ciudad De Cuenca. Cuyo objetivo general fue: Comprar y vender productos de buena calidad y bajos costos que satisfagan las necesidades del consumidor, para lograr abarcar el mercado nacional maximizando utilidades y minimizando costos. Cuya metodología fue: descriptivo y revisión bibliográfica. Llegando a la siguiente conclusión: el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración, así como El control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los límite.

### **2.1.2. Nacionales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigaciones realizados por otros investigadores en cualquier

ciudad del Perú, menos en la región Ancash, relacionados con nuestra unidades de análisis y variables de estudio.

Espinoza (s.f.) en su trabajo de investigación: la auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior, realizado en la ciudad de Tacna – Perú, cuyo objetivo general fue: Establecer la forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior. La investigación fue nivel descriptivo- inductivo. Llegando a la siguiente conclusión: Se ha establecido como forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior es a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos.

Campos & Gupioc (2014) en su trabajo de investigación: influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del instituto regional de oftalmología, realizado en la ciudad de Trujillo – Perú, cuyo objetivo general fue: Demostrar que la aplicación de la guía de control interno contribuirá a mejorar los procesos del área de logística, y evitar el riesgo de sanciones administrativas y penales para el Instituto Regional de Oftalmología. La investigación fue nivel descriptivo y explicativo. Llegando a la siguiente conclusión: Luego de analizar y evaluar la situación actual correspondiente a los meses de Febrero a abril del 2014 en el Instituto Regional de Oftalmología, se determinó que el proceso de la gestión logística se desarrollaba en forma inadecuada, dado que se realizaba las actividades de manera empírica, es decir solo tomaban en cuenta su criterio y su forma de ser conservadora y poco proactiva, también menciona que después de encontrar las

deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora, estableciéndose políticas internas y un modelo de gestión de control interno, ya que éste le permitirá a la entidad aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo. Además de determinar el costo óptimo de pedido, punto de renovación y la reserva de seguridad.

Salazar (2014) en su trabajo de investigación: El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy, cuyo objetivo general fue: Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones. La investigación fue nivel descriptivo- inductivo. Llegando a la siguiente conclusión: El actual concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad.

La Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los

recursos públicos, destacándose entre ellos la transparencia, la organización interna, la rendición de cuentas y el control posterior.

Campos (2013) en su trabajo de investigación: Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado, cuyo objetivo general fue: Conocer si la aplicación del Control Interno constituye un instrumento eficaz en la Ejecución Presupuestal con la finalidad de establecer la forma en que incide en la Administración de las Adquisiciones. La investigación fue nivel descriptivo- inductivo. Llegando a la siguiente conclusión: Relación a la Ejecución Presupuestal las políticas utilizadas en el Control Interno son coherentes, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimientos, influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa; sin embargo se amerita un manual para su ejecución. Los objetivos que se establecen para el Control Interno, se alcanzan en forma satisfactoria lo cual permite que la gestión en el Departamento de Ejecución Presupuestal sea la adecuada conforme a lo esperado. El planeamiento que se desarrolla en el Departamento de Ejecución Presupuestal, viene ayudando a la gestión en esta organización, teniendo gran influencia en la obtención de resultados, ya que se tiene pleno conocimiento del organismo y se evita que ocurran distorsiones en el sistema; por consiguiente es la etapa más importante del proceso de control. Las estructuras existentes para ejecutar el Control Interno se encuentran establecidas a nivel del Departamento de Ejecución Presupuestal, siendo los resultados medianamente favorables, lo que influye en la gestión administrativa que se realiza debido principalmente al ambiente de control, recursos materiales y humanos. Los estándares deseados en la administración del Departamento de Ejecución Presupuestal, respecto al Control Interno que se viene aplicando de

acuerdo a las normas y procedimientos para tal fin, ha permitido establecer criterios y políticas que fomentan prácticas y condiciones uniformes que optimizan dicha tarea; significando que los estándares de trabajo y rendimiento son similares a la de otros organismos del sector público encargado de realizar el control interno, igualmente dentro de la institución existente correlación con el de otras dependencias.

### **2.1.3. Regionales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes regionales a toda investigación realizada por algún investigador en cualquier ciudad de la Región Ancash, menos la Provincia del Santa, sobre nuestra variable y unidades de análisis.

Crisólogo (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno en la gestión de los gobiernos Locales del Callejón de Huaylas, Ancash”. Cuyo objetivo general fue: Evaluar si el control interno influye en la gestión de los gobiernos pág. 16 locales del Callejón de Huaylas. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue el cuestionario, la técnica fue; revisión bibliográfica. Llego a los siguientes resultados: Todas las empresas, públicas, privadas y mixtas independientemente de la rama en que operen, como pueden ser comerciales, industriales, financieras, debieron de contar con instrumentos de control interno para poder confiar en los conceptos, cifras informes y reportes de sus estados financieros. Un buen sistema de Control Interno es importante desde el punto de vista de la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa, un buen Sistema de Control Interno dificulta la colusión de empleados, los fraudes y robos.

Meléndez (2009) en su libro denominado: control interno. Llegó al siguiente resultado: Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Ello es importante tener en cuenta, por cuanto el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

Vargas y 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. 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. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva- -documental y de caso. Llego a los siguientes resultados: Realizado el diagnostico al sistema de control interno en el área de ventas de la ferretería Comercial Estrella S.R.L., se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Para luego proponer mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y

políticas. 2. Implementado el sistema de control interno en el área de ventas tomando como referencia el informe COSO, constituido por doce elementos: organigrama, programa de auditoría, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno; del área de ventas, diseño de órdenes de compra al contado y al crédito, diseño para guía de matizados, manual de procedimientos del área de ventas, reglamento de ventas, diseño de ficha de cliente a crédito, manual de organización y funciones, flujogramas para el área de ventas en tienda y pedido. Se evaluó el sistema de control interno implementado y según los resultados obtenidos se observa que contribuye 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.

#### **2.1.4. Locales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales a toda investigación realizada por algún investigador sobre nuestra variable y unidades de análisis.

Huerta (2017) en su trabajo de investigación denominado: Análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa metal mecánica mantilla E.I.R.L Chimbote -2017. Cuyo objetivo general fue: Efectuar un análisis del control interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L., durante el año 2017. Cuya metodología fue: El diseño de investigación es descriptiva con variante propositiva. Llego a la siguiente conclusión: La empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L no posee un control interno adecuado para sus actividades, ocasionado varios problemas como una

deficiente estructura organizacional general, falta de compromiso, duplicidad de funciones, descoordinación del trabajo por parte del personal del área de producción en los procesos de reparación que está encargada. Además se analizó el control interno, donde se detectó la carencia de los instrumentos de gestión que permitirán una mejor planificación de las actividades que determinará el logro de los objetivos en coherencia con la misión y visión propuesta por parte de la empresa, además presentara el diagnóstico actual de cada una de las actividades que se realiza en cada área.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías de control interno**

De acuerdo con el Informe COSO II (2013) el control es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento, los objetivos son diseñados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

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

En control interno es:

- ✓ Es un medio para alcanzar un fin.
- ✓ Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación,

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

Escupirán (2006) el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados.

Ordoñez (2012) el Control Interno es un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia, Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales, Evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos y divisiones de la empresa.

Como referencia se tomó la estructura del informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO.

#### **2.2.1.1. Componentes del control interno**

Estupiñan (2006) el enfoque contemporáneo “Modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de éstas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Estos componentes son:

✓ **Ambiente control**

Bonilla (2008) el ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

✓ **Evaluación de riesgos**

Romero (2012) es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. Es así que la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores

interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

✓ **Actividades de control**

Informe COSO (2010) las actividades de control son todas aquellas medidas, de la más diversa naturaleza, que sirven para asegurar que el negocio de la empresa, en todos sus aspectos, está bajo control. Son los típicos controles que se revisan en el marco de una auditoría externa: aprobación y autorización de las transacciones, controles de acceso, etc.

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados

✓ **Información y comunicación.**

Romero (2012) los sistemas de información son sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de

información son salves para el nuevo siglo. Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista que puede conducir a juicios equivocados, para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

✓ **Supervisión y seguimiento**

Romero (2012) los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Para ello se toman en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control, los cuales supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo, las mismas que se consiguen a través de la supervisión y evaluaciones periódicas.

**2.2.2. Normas Generales del control interno.**

Contraloría General de la República (2006) las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

#### **2.2.2.1. Objetivos**

- ✓ Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- ✓ Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- ✓ Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

#### **2.2.2.2. Ámbito**

Las Normas de Control Interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces. En el supuesto que las Normas de Control Interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar. La aplicación de estas normas contribuye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades.

### **2.2.2.3. Ambiente de control**

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

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

#### **✓ Filosofía de la Dirección**

Comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debiendo establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud

abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño (Contraloría General de la República, 2006).

✓ **Integridad y valores éticos**

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus referencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

✓ **Administración estratégica**

Las entidades del estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

✓ **Estructura organizacional**

El titular o funcionario designado debe desarrollar aprobar, actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

✓ **Administración de recursos humanos**

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y

administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocaciones de servicio de la comunidad.

✓ **Competencia profesional**

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades públicas o privadas..

✓ **Asignación de autoridad y responsabilidades**

Es necesario asignar claramente a la persona sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad.

✓ **Órgano de control institucional**

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control. La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad. Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro

componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control (Contraloría General de la República, 2006).

#### **2.2.2.4. Evaluación de riesgos.**

El componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos.

La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

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

##### **✓ Planeamiento de la gestión de riesgos**

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgo.

✓ **Identificación de los riesgos**

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluye la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

✓ **Valoración de los riesgos**

El análisis o valoración del riesgo permite a la entidad considerar como los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, repuesta y consecuencia.

✓ **Respuesta al riesgo**

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo – beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos.

**2.2.2.5. Actividades de control**

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

Los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Asimismo, las actividades de control tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. Con este propósito, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad. Este componente comprende:

✓ **Procedimientos de autorización y aprobación**

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

✓ **Segregación de funciones**

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

✓ **Evaluación costo-beneficio**

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como

criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

✓ **Controles sobre el acceso a los recursos o archivos**

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

✓ **Verificaciones y conciliaciones**

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

✓ **Evaluación de desempeño**

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

✓ **Rendición de cuentas**

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente.

✓ **Documentación de procesos, actividades y tareas**

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

✓ **Revisión de procesos, actividades y tareas**

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

✓ **Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)**

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

**2.2.2.6. Sistemas de información y comunicación**

El componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se

relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. Este componente comprende:

✓ **Funciones y características de la información**

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

✓ **Información y responsabilidad**

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

✓ **Calidad y suficiencia de la información**

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

✓ **Sistemas de información**

Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.

✓ **Flexibilidad al cambio**

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, políticas y programas de trabajo, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para adoptar las acciones necesarias.

✓ **Archivo institucional**

El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento.

✓ **Comunicación interna**

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la

estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios.

✓ **Comunicación externa**

La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad.

✓ **Canales de comunicación**

Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

**2.2.2.7. Supervisión y monitoreo**

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la

apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios. En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

✓ **Prevención y monitoreo**

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

✓ **Monitoreo oportuno del control interno**

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

✓ **Reporte de deficiencias**

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin que tomen las acciones necesarias para su corrección.

✓ **Seguimiento e implantación de medidas correctivas**

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.

✓ **Autoevaluación**

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional.

✓ **Evaluaciones independientes.**

Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno y del desarrollo de la gestión institucional, identificación las deficiencias y formulando las recomendaciones oportunas para su mejoramiento.

**2.2.2.8. Objetivos del control interno**

Artículo 4 de la Ley N° 28716, Ley de Control Interno menciona que el funcionamiento del control interno es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de

la organización y actividades institucionales, desarrollándose en forma previa, simultánea o posterior.

Los objetivos de control interno son:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, calidad en los servicios que debe brindar cada entidad;
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y normas gubernamentales;
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

#### **2.2.2.9. Principios de control interno**

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

- ✓ **Igualdad:** Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.
- ✓ **Moralidad:** Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- ✓ **Eficiencia:** Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- ✓ **Celeridad:** Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.

- ✓ **Imparcialidad de costo ambiental:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.
- ✓ **Valoración del costo ambiental:** Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

### **2.2.3. Teoría de empresas.**

Ortiz (2011) esta teoría es la que está vigente hasta el comienzo del siglo XX, y considera a la empresa como un intermediario entre los mercados de oferentes y de demandantes, de tal forma que su actuación se limita al equilibrio general que se alcanza por el acuerdo entre precios y cantidades. Para este enfoque neoclásico, la empresa está permanentemente vinculada al mercado, surge y se desarrolla con él. La empresa no tiene libertad de decisión y opera en el mercado en competencia perfecta, por lo que el empresario se limita a buscar la combinación adecuada de igualdad entre costes e ingresos.

#### **2.2.3.1. Teoría de empresas comerciales**

Contreras (s.f.) afirma que las empresas comerciales son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos legalmente registradas, que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas, su función primordial es compra/venta de productos terminados.

## **2.3. Marco Conceptual.**

### **2.3.1. Definición de control interno**

Chacón (2002) establece que la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

### **2.3.2. Definición de empresas**

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas (Naturales o Jurídicas), que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio económico (Thompson, 2006).

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación fue: descriptivo – bibliográfico - documental y de caso.

#### **3.2. Población y muestra**

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

#### **3.3. Definición y Operacionalización de las variables**

No aplica dado que la investigación fue bibliográfica –documental y de caso.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos**

##### **3.4.1. Técnica:**

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

##### **3.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario pertinente de preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

#### **3.5. Plan de análisis:**

En la presente investigación se utilizará el presente plan de análisis:

1. Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se revisó los antecedentes pertinentes a nivel nacional de acuerdo a las variables de estudio y unidades de análisis de nuestro trabajo de investigación. Los mismos que son presentados en el cuadro 01, para posteriormente hacer los análisis correspondientes y las conclusiones pertinentes.

2. Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se elaboró y aplicó un cuestionario pertinente a través de una entrevista a profundidad al gerente o dueño de la institución del caso de estudio; presentando los resultados en el cuadro 02, para posteriormente hacer los análisis correspondientes y las conclusiones pertinentes.
3. Finalmente para conseguir los resultados del objetivo específico 3, Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y objetivo específico 2. Luego dicha información se sistematizó adecuadamente en el cuadro 03, para posteriormente hacer los análisis correspondientes y las conclusiones pertinentes.

### **3.6. Matriz de consistencia.**

Anexo N° 01

### **3.7. Principios éticos.**

No aplicó por ser trabajo bibliográfico – documental y de caso.

#### IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016

#### CUADRO 01

Características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>ESPINOZA, (S/F)</b>	Manifiesta que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior, a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos para administrar los riesgos.
<b>Campos &amp; Gupioc (2014)</b>	El autor determinó que el proceso de la gestión logística se desarrollaba en forma inadecuada, dado que se realizaba las actividades de manera empírica, es decir solo tomaban en cuenta su criterio y su forma de ser conservadora y poco proactiva, también menciona que después de encontrar las deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora, estableciéndose políticas internas y un

modelo de gestión de control interno, ya que éste le permitirá a la entidad aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo. Además, determinar el costo óptimo de pedido, punto de renovación y la reserva de seguridad.

**Salazar (2014)**

El actual concepto de control interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión y la verificación del cumplimiento de las normas legales se realizan a nivel interno y externo de una entidad. El control interno busca que la alta dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad.

**Campos, (2013).**

Infiere que la relación a la ejecución presupuestal de políticas utilizadas en el control interno es coherentes, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimientos, influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa; sin embargo, se amerita un manual para su ejecución.

**Crisologo (2013)**

Manifiesta que todas las empresas públicas, privadas y mixtas independientemente de la rama en que operen, pueden ser comerciales, industriales, financieras, debieron de contar con instrumentos de control interno para poder confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de sus estados financieros. Un buen sistema de control interno es importante desde el punto de vista de la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa, un buen sistema de control interno dificulta la colusión de empleados, los fraudes y robos.

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

**4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.

**CUADRO N° 02.**

Características del control interno de la empresa comercial y creaciones siglo XXI

S.R.L, Chimbote, 2016

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>Ambiente de Control</b>		
¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?	X	
¿La empresa cuenta con el plan anual de capacitación para sus trabajadores?	X	
¿Se elaboran planes de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes?	X	
¿La administración revela o está dispuesta a revelar información administrativa detallada a quien lo solicite?		X
¿Se evalúa el plan operativo anual?	X	
<b>Evaluación de Riesgo</b>		
¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa?	X	
¿El control Interno ayuda a controlar los actos de pérdidas de mercadería?	X	
¿La empresa hace inventario físico real para determinar y cuantificar lo que se tiene en el almacén?	X	
¿Cree usted que el control interno permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa?	X	
<b>Actividad de control</b>		
¿La empresa cuenta con políticas y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	X	

¿En caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
¿La empresa comercial tiene implementado tecnologías como para realizar compras con tarjeta VISA Y MasterCard?	X	
<b>Información y Comunicación</b>		
¿La empresa cuenta con licencia de funcionamiento y con señales de evacuación?	X	
¿La empresa cuenta con el buzón de sugerencias y reclamos por parte de los clientes o trabajadores?		X
<b>Supervisión o Monitoreo</b>		
¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	
¿La empresa realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento?	X	
¿Se evalúa periódicamente al personal, para verificar si están haciendo su trabajo correcto?	X	

**Fuente:** elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.

**4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.

**CUADRO N° 03**

Características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016

<b>ELEMENTO 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>	Menciona que después de encontrar las deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora estableciéndose políticas internas y un modelo de gestión de control interno, ya que éste le permitirá a la entidad aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo. Además de determinar el costo óptimo de pedido, punto de renovación y la reserva de seguridad. <b>Campos &amp; Gupioc (2014).</b>	La empresa si cuenta con los sistemas de control interno; por lo tanto, si tiene establecido su misión y visión, como también elabora planes y políticas que permita aproximarse más a la realidad de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes para alcanzar sus objetivos institucionales. Por eso, siempre fomenta el plan anual de capacitación pero no se puede ventilar información administrativa.	<b>No coincide</b>

<p><b>Evaluación de riesgos</b></p>	<p>Manifiesta que todas las empresas, públicas, privadas y mixtas independientemente de la rama en que operen, como pueden ser comerciales, industriales, financieras, debieron de contar con instrumentos de control interno para poder confiar en los conceptos, cifras informes y reportes de sus estados financieros. Un buen sistema de Control Interno es importante desde el punto de vista de la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa, un buen Sistema de Control Interno dificulta la colusión de empleados, los fraudes y robos <b>Crisologo (2013).</b></p>	<p>La empresa si confía en el sistema de control interno y menciona que es base fundamental para promover la efectividad en la venta de mercadería; así mismo, la empresa realiza o hace inventario cada fin de mes para llevar un control adecuado, también en C.I permite identificar a tiempo los posibles riesgos que se estarían presentando en la empresa.</p>	<p><b>Si coincide</b></p>
<p><b>Actividades de control</b></p>	<p>Manifiesta que la auditoría puede colaborar para el apropiado control en una empresa a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos <b>Espinoza (s/f).</b></p>	<p>La empresa tiene políticas de control interno que ayuda a obtener mejor la rendición de cuentas y las responsabilidades por parte de los trabajadores, por eso siempre se implementan nuevas políticas pensando en la empresa, los clientes; y pensando en los clientes se implementó realizar ventas con tarjeta.</p>	<p><b>Si coincide</b></p>

<p><b>Información y comunicación</b></p>	<p>Infiere que la Relación a la Ejecución Presupuestal de políticas de información utilizadas en el Control Interno es coherentes, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimientos, influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa; sin embargo, se amerita un manual para su ejecución <b>Campos (2013)</b>.</p>	<p>La empresa si cuenta con personal encargado para administrar la documentación generada por la misma, así mismo la empresa dado que tiene licencia de funcionamiento cuenta con las señales de evacuación, pero lo que no cuenta para poder tener mejor conocimientos de los clientes es con un buzón de sugerencias.</p>	<p><b>Si coincide</b></p>
<p><b>Supervisión o monitoreo</b></p>	<p>El actual concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad <b>Salazar (2014)</b>.</p>	<p>La empresa siempre realiza capacitaciones en beneficio de los trabajadores y en la productividad de la empresa que le permite proponer planes de mejora; así mismo, supervisa a los trabajadores para que cumplan los objetivos y metas trazadas y por último se revisan continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos.</p>	<p><b>Si Coincide</b></p>

**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 al objetivo específico 1:**

Espinoza (s/f) & Crisologo (2013) coinciden en sus resultados que en la evaluación del sistema de control interno en las empresas públicas, privadas y mixtas independientemente de la rama en que operen, como pueden ser comerciales, industriales, financieras, debieron de contar con instrumentos de control interno para poder confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de sus estados financieros. Un buen sistema de Control Interno es importante desde el punto de vista de la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa, un buen Sistema de Control Interno dificulta la colusión de empleados, los fraudes y robos; por lo tanto, evita que se realicen ventas por falta de mercancías, evita o reduce perdidas resultantes de baja de precios, reduce el costo de la toma del inventario físico anual, permitiendo alcanzar el logro de sus objetivos y metas planificadas con eficacia y eficiencia.

Salazar (2014) & Campos (2013) coinciden en que la Relación a la Ejecución Presupuestal de políticas utilizadas en el Control Interno es coherente, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimientos, influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa; sin embargo, se amerita un manual para su ejecución. Hoy en día el concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión empresarial y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una empresa. Los objetivos que el Control Interno establece se alcanzan en forma satisfactoria lo cual permite que la gestión en el Departamento de Ejecución Presupuestal sea la adecuada conforme a lo esperado. Además el Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada empresa, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de

sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada empresa.

Campos & Gupioc (2014) el autor manifiesta que el proceso de la gestión logística era inadecuada, por lo que solo tomaban en cuenta su criterio y su forma de ser conservadora y poco proactiva, también menciona que después de encontrar las deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora estableciéndose políticas internas y un modelo de gestión de control interno, ya que éste le permitirá a la entidad aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo. Estos resultados coinciden con los resultados de los siguientes antecedentes internacionales de Monascal (2010) y Alvarado & Tuquiñahui (2011) determinan que con base a los datos recogidos y analizados producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de Control Interno en la empresa Italviajes, C.A., se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución. En virtud de lo planteado con la propuesta realizada para mejorar los planes y programas de Control interno va a alcanzar el objetivo de dar a conocer a toda la organización, los responsables de su ejecución y las actividades involucradas. El control interno también permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad.

#### **4.2.2. Respeto al objetivo específico 2:**

##### **✓ Respeto al componente Ambiente de control**

De acuerdo al resultado de las preguntas planteadas al gerente general de la empresa “Comercial & Creaciones Siglo XXI S.R.L”, la empresa si cuenta con los sistemas de control interno; por lo tanto, si tiene establecido su misión y visión, como también elabora planes y políticas que permita aproximarse más a la realidad de acuerdo a las normas y reglamento vigente para alcanzar sus metas y objetivos empresariales. Por esas razones siempre fomenta el plan de capacitación, pero en el caso de la información administrativa no puede ser ventilada al público es decir información reservada.

##### **✓ Respeto al componente Evaluación de riesgos**

De acuerdo al resultado de las preguntas planteadas al gerente general de la empresa “Comercial & Creaciones Siglo XXI S.R.L”, se llegó a determinar que la empresa si confía netamente en el sistema de control interno y menciona que es base fundamental para promover la efectividad en la venta de mercadería; así mismo, la empresa realiza o hace inventario cada fin de mes para llevar un control adecuado en lo que se tiene y lo que se requiere, también el C.I permite identificar a tiempo los posibles errores que se estaría cometiendo en la empresa.

##### **✓ Respeto al componente Actividad de control**

De acuerdo al resultado de las preguntas planteadas al gerente general de la empresa “Comercial & Creaciones Siglo XXI S.R.L”, la empresa tiene políticas de control interno que ayuda a obtener mejor la rendición de cuentas y las responsabilidades por parte de los trabajadores, por eso siempre se implementan nuevas políticas pensando en la empresa y los clientes, y pensando en los clientes se implementó realizar ventas con tarjeta.

✓ **Respecto al componente Información y comunicación**

De acuerdo al resultado de las preguntas planteadas al gerente general de la empresa “Comercial & Creaciones siglo XXI S.R.L”, si cuenta con personal encargado para administrar la documentación generada por la misma; así mismo, la empresa dado que tiene licencia de funcionamiento cuenta con las señales de evacuación, pero lo que no cuenta para poder tener mejor conocimientos de los clientes es con un buzón de sugerencias.

✓ **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

De acuerdo al resultado de las preguntas planteadas al gerente general de la empresa “Comercial & Creaciones Siglo XXI S.R.L” continuamente, realiza capacitaciones para sus trabajadores que le permite proponer planes de mejora; así mismo, supervisa a los trabajadores para que cumplan los objetivos y metas trazadas; por último, se revisan continuamente los resultados con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos.

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

✓ **Respecto al componente Ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico N° 2) se ha llegado a la conclusión que ambos resultados no coinciden, porque la empresa si considera importante el sistema de control interno y también elabora planes y políticas que permitan aproximarse más a la realidad de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes para alcanzar los objetivos, por esos y otras razones más fomenta las capacitaciones para sus trabajadores, Mientras que Campos & Gupioc (2014) menciona que la empresa no capacita a sus trabajadores

porque se encontró deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora estableciéndose políticas internas y un modelo de gestión de control interno.

✓ **Respecto al componente evaluación de Riesgo**

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico N° 2) se ha llegado a concluir que ambos resultados si coinciden, porque ambos confían en el sistema de control interno y menciona que es base fundamental para promover la efectividad en la venta de mercadería; así mismo, realiza o hace inventario físico cada fin de mes para llevar un control adecuado y permite identificar a tiempo los posibles errores que se estaría cometiendo en la empresa. Por otro lado, Crisologo (2013) manifiesta que todas las empresas públicas, privadas y mixtas independientemente de la rama en que operen, deben tener implementado el sistema de Control Interno es importante y viendo desde el punto de vista de la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa un buen Sistema de Control Interno dificulta la colusión de empleados, los fraudes y robos.

✓ **Respecto al componente Actividad de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico N° 2) se ha llegado a concluir que ambos resultados si coinciden; por lo tanto, la empresa tiene políticas de control interno que ayuda a obtener mejor la rendición de cuentas y las responsabilidades por parte de los trabajadores, por eso siempre se implementan nuevas políticas pensando en la empresa y los clientes, así mismo pensando en los clientes se implementó realizar ventas con tarjeta VISA Y MASTERCARD. Por otro lado (Espinoza, s/f) manifiesta que la auditoría puede colaborar para el apropiado control en una empresa a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados en

la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos para administrar los riesgos.

✓ **Respecto al componente Información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico N° 2) se ha llegado a concluir que ambos resultados si coinciden, dado que la empresa si cuenta con personal encargado para administrar la documentación generada por la misma; así mismo, tiene licencia de funcionamiento y también cuenta con las señales de evacuación, pero lo que no cuenta para poder tener mejor conocimientos de los clientes es con un buzón de sugerencias. Por otro lado, Campos (2013) infiere que la relación a la Ejecución Presupuestal de políticas de información utilizadas en el Control Interno es coherente, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimientos influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa.

✓ **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico N° 2) se ha llegado a concluir que ambos resultados si coinciden, porque siempre realizan capacitaciones para sus trabajadores que le permite proponer planes de mejora; así mismo, supervisa a los trabajadores para que cumplan los objetivos y metas trazadas. Por otro lado existen autores que respaldan todo lo manifestado por la empresa como: Salazar (2014) afirma que el Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral donde la supervisión de la gestión y la verificación del cumplimiento de las normas legales se realiza a nivel interno y externo de una entidad.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Con respecto al objetivo específico 1:**

En el primer objetivo específico 1, se describió las características de control interno en las empresas del Perú, utilizando el método bibliográfico recogida de los antecedentes que los autores anteriormente mencionados; han determinado que el control interno es prácticamente el cerebro para una organización o empresa dado que permite tener un análisis o estudio desde el momento de plantear objetivos, metas y políticas para un buen funcionamiento interno como externo; por lo tanto, el control interno ayuda a las empresas positivamente al logro eficaz y eficiente de metas plateadas.

### **5.2. Con respecto al objetivo específico 2:**

En el objetivo específico 2 se describió las características del control interno en la empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L, cuenta con un sistema de control interno adecuado porque desde el momento que implemento dicho sistema tiene mejor rentabilidad, por lo que ayuda a tener un control adecuado de todo lo que contiene y lo que se necesita para que no se quedara sin mercadería, también permite que la empresa busque el liderazgo entre la competencia ya sea formando nuevas políticas pensando en el consumidor final como también que trabajadores internos tengan capacitaciones constantes para poder influir al logro de metas y objetivos institucionales.

### **5.3. Con respecto al objetivo específico 3:**

Tanto la bibliografía aplicada en los antecedentes por parte de los autores, como la encuesta (cuestionario) realizada a la Gerente General de la empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R. L, Chimbote, en este caso se ha determinado que el comparar los análisis es de suma importancia porque permite tener información a nivel nacional como en lo local para el desarrollo de la empresa y control adecuado de los inventarios

que permita saber lo que nos queda en el almacén y lo que nos falta para seguir operando satisfactoriamente en el mercado.

#### **5.4. Conclusión General.**

Luego de la revisión bibliográfica de los resultados y análisis de resultados se llegó a la siguiente conclusión:

En la TESIS se describió lo importante que es tener implementado un sistema de control interno bien organizado y estructurado en las empresas del Perú y en la empresa Comercial y Creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, también el control interno es importante a nivel nacional como internacional y que se puede dar en las empresas públicas como también privadas porque apunta a cumplir objetivos y tiene pasos o componentes fundamentales. Cada componente tiene diferentes funciones que garantiza el poder hacer realidad lo que se planifica la empresa; así mismo, permite estar precavidos de los posibles riesgos a ocurrir y siempre estar monitoreando o supervisando si se está cumpliendo con lo planeado.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1. Referencias Bibliográficas

Alvarado, M & Tuquiñahui, S. (2011). *Propuestas de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de cuenca.* Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>.

Armenta, V. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México.* Recuperado de: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* (Para optar el grado profesional de: Máster en Contabilidad con Énfasis en Auditoría, Universidad Autónoma de Nicaragua). Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

Bonilla, C. (2008). *Control interno. Las distintas responsabilidades en la empresa.* Recuperado de: <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>

Crisólogo, M. (2013). *Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash, 2010-2011.* (Tesis para optar el grado académico de maestra en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial, Universidad San Martín de Porres). Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo\\_mf.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo_mf.pdf)

Campos, F & Gupioc, J. (2014). *Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología*. (Para obtener el título profesional de: contador público, Universidad Privada Antenor Orrego).

Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CAMPOS\\_FERNANDO\\_CONTROL\\_INTERNO\\_LOGISTICA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CAMPOS_FERNANDO_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf)

Contraloría General de la República (2006). *Normas de Control Interno de las entidades del Estado*. Lima. Editora Perú. Recuperado de:

[http://www.unsa.edu.pe/control\\_interno/docs/1\\_normaslegales/rc\\_320\\_2006.pdf](http://www.unsa.edu.pe/control_interno/docs/1_normaslegales/rc_320_2006.pdf)

Chacón, W. (2002). *Control Interno*. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Campos, G. (2003). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado*: Recuperado de:

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/campos\\_g\\_c/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/campos_g_c/t_completo.pdf)

Contreras, S. (s.f.). Empresa Comercial. Recuperado de:

<https://www.lifeder.com/empresa-comercial/>

Espinoza, C. (s.f.). *La auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior*. Recuperado de: <http://www.upt.edu.pe/ouci/archivo/I%20-%20254.2%20web%20TI.pdf>

Estupiñan, G. (2006). Control Interno (Informe COSO)

Informe coso (2010). *Control Interno*. Recuperado de:

<http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/10/el-informe-coso.html>

Flores, Y & Ibarra, G. (2006). *Diseño del control interno para la pequeña y mediana empresa*. (Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Contaduría, Universidad Autónoma de Estado Hidalgo). Recuperado de:

<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/649/Diseno%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf?sequence=4>

Huerta, L. (2017). *Análisis del Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la Empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L Chimbote -2017*. (Para obtener el título profesional de: contador público, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10251/huerta\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10251/huerta_ml.pdf?sequence=1&isAllowed)

León, A. (2013). *Caracterización del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru.shtml>

Meléndez, J. (2009). *Control Interno*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote.

Monascal, F. (2010). *Propuesta de gestión de control interno caso: Gerencia de auditoria italviajes, C.A.* (Comité de estudios de posgrado, Universidad Monteavila).

Recuperado de:

[http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista\\_nro2/Teg%20y%20otros/teg\\_fernando\\_monascal\\_2da.pdf](http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf)

Obispo, D. (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas de peru. Caso empresas comerciales. Periodo 2013*. Recuperado de:

<https://www.scribd.com/doc/298469088/CARACTERIZACION-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-DEL-PERU-CASO-EMPRESAS-COMERCIALES-PERIODO-2013>

Ortiz. Y. (2011). *Teoría sobre la empresa*. Recuperado de:

<http://euroibiza.org/?p=545>

Romero, J. (2012). *El control Interno y sus 5 Componentes*. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Ramírez, A. (2012). *El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml>

Segovia, V. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía datugourmet cia. ltda*. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>

Salazar, C. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Administrador/Downloads/SALAZAR\\_CATALAN\\_LESLY\\_KARIN\\_CONTROL.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/SALAZAR_CATALAN_LESLY_KARIN_CONTROL.pdf)

Thompson, I. (2006). Definición de Empresa. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Vargas y Ramírez, (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L.* Recuperado 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)

Ynoa, A. (2009). *Control interno*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos37/controles-internos/controles-internos.shtml>

## 6.2. ANEXOS

### 6.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS
Caracterización del control interno en la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016?	¿Cuáles son las características del control interno en la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016?	Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016	1) Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2016. 2) Describir las características de control interno de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016. 3) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.	No aplica

**Fuente:** (Elaboración propia en base al título de la investigación propuesta).

**6.2.2. Anexo N°2: Modelo de fichas bibliográficas.**

**LIBRO**

**AUTOR:**

\_\_\_\_\_

**APELLIDO (s), Nombre (s)**

**TITULO Y SUBTITULO:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**EDICIÓN:**

(A partir de la 2ª.)

**LUGAR DE EDICIÓN:**

\_\_\_\_\_

**EDITORIAL:**

\_\_\_\_\_

**AÑO DE EDICIÓN:**

\_\_\_\_\_

**NÚM. DE PÁGINAS:**

\_\_\_\_\_

**SERIE O COLECCIÓN Y**

**NÚMERO:**

\_\_\_\_\_

**LOCALIZACIÓN DE LA OBRA:**

\_\_\_\_\_

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

6.2.3. Anexo N° 3: Cuestionario



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO**

Reciba Usted mi cordial saludo:

Agradezco su participación por las respuestas del presente cuestionario que tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado Caracterización del Control Interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa Comercial y Creaciones Siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:**

**1.1 Nombre:**.....

**1.2 Edad.**

**Años**

**1.3 Sexo:**

Masculino

Femenino

**1.4 Grado de Instrucción**

Ninguno

Primaria Incompleta  Completa

Secundaria Incompleta  Completa

Superior no universitaria Incompleta  Completa

Superior universitaria Incompleta  Completa

**2 REFERENTE A LA EMPRESA.**

2.1 Nombre.....

2.2 Dirección.....

2.3 Años de permanencia en el mercado.....

2.4 Número de trabajadores.....

INSTRUCCIÓN: Marque con un “X” la respuesta que considere correcta.

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>Ambiente de Control</b>		
¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?	X	
¿La empresa cuenta con el plan anual de capacitación para sus trabajadores?	X	
¿Se elaboran planes de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes?	X	
¿La administración revela o está dispuesta a revelar información administrativa detallada a quien lo solicite?		X
¿Se evalúa el plan operativo anual?	X	
<b>Evaluación de Riesgo</b>		
¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa?	X	
¿El control Interno ayuda a controlar los actos de pérdidas de	X	

mercadería?		
¿La empresa hace inventario físico real para determinar y cuantificar lo que se tiene en el almacén?	X	
¿Cree usted que el control interno permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa?	X	
<b>Actividad de control</b>		
¿La empresa cuenta con políticas y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	X	
¿En caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
¿La empresa comercial tiene implementado tecnologías como para realizar compras con tarjeta VISA Y MasterCard?	X	
<b>Información y Comunicación</b>		
¿La empresa cuenta con licencia de funcionamiento y con señales de evacuación?	X	
¿La empresa cuenta con el buzón de sugerencias y reclamos por parte de los clientes o trabajadores?		X
<b>Supervisión o Monitoreo</b>		
¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	
¿La empresa realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento?	X	
¿Se evalúa periódicamente al personal, para verificar si están haciendo su trabajo correcto?	X	

**Fuente:** elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa comercial y creaciones siglo XXI S.R.L, Chimbote, 2016.