



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO  
DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONFECIONES “JES NAT”  
S.A.C. - SULLANA, 2018**

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

**AUTOR**

**FARFAN MONTERO YAQUELINY**

**ASESOR**

**ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**CHIMBOTE –**

**PERÚ 2018**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO  
DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONFECIONES “JES NAT”  
S.A.C. - SULLANA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES  
Y FINANCIERAS**

**AUTOR**

**FARFAN MONTERO YAQUELINY**

**ASESOR**

**ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**CHIMBOTE –**

**PERÚ 2018**

**Hoja de firma del Jurado Evaluador**

---

PRESIDENTE SECRETARIO

---

MIEMBROS

## **Agradecimiento**

A Dios por la sabiduría y fuerza para continuar pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino de superación.

A mi familia:

A mi madre y mis hijas por ser mi apoyo incondicional en los momentos difíciles, porque son el motor y motivo que me impulsan a seguir adelante para que ellas se sientan orgullosas de mí. A mi esposo por su infinita paciencia y motivación de seguir superándome.

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación se lo dedico con mucho cariño a Dios, a mi padre y hermano que están en el cielo por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú y de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia Sullana, 2018. Esta investigación fue de tipo descriptivo diseño no experimental para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a 8 miembros del personal operativo. Se concluye: que la empresa en estudio no cuenta con un adecuado control interno en las diferentes áreas, ya que carece de un documento formal Manual de Organización de Funciones, Reglamento de Organización de Funciones como también de una Estructura Organizacional lo que genera un problema para detectar los posibles fallos en la asignación de funciones. Asimismo, no cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante cualquier acontecimiento o cambio rutinario dentro de la empresa ni menos reportar información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones pues no tienen bien establecidas las líneas de comunicación e información con su personal. La empresa no cuenta con un sistema o registro que verifique el stock de la mercadería que posee pues no existe un orden ni menos un responsable del área de almacén.

**Palabras claves:** Control Interno, Micro y Pequeña Empresa, Sector Comercio, empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to: Determine and describe the characteristics of the Internal Control of micro and small companies in the clothing sector of Peru and the company JES NAT Sociedad Anónima Closed of the Sullana province, 2018. This investigation was descriptive, non-experimental design for the collection of information, the survey technique applied to 8 members of the operational staff was used. It is concluded that the company under study does not have an adequate internal control in the different areas, since it lacks a formal document Manual of Organization of Functions, Regulation of Organization of Functions as well as of an Organizational Structure which generates a problem for detect possible failures in the allocation of functions. Likewise, it does not have mechanisms to anticipate, identify and react to any event or routine change within the company or to report information about the deficiencies that occur in the development of operations because they do not have well-established lines of communication and information with their personal. The company does not have a system or registry that verifies the stock of the merchandise that it owns because there is no order or less responsible for the warehouse area.

**Key words:** Internal Control, Micro and Small Business, Commerce Sector, JES NAT company, Closed Joint Stock Company.

## Contenido

<b>Hoja de firma del Jurado Evaluador</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	1
<b>Abstract</b> .....	2
<b>Índice de gráficos</b> .....	6
<b>Índice de tablas</b> .....	8
<b>Índice de cuadros</b> .....	9
<b>I. Introducción</b> .....	10
<b>II. Revisión de la literatura</b> .....	12
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	12
<b>2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional</b> .....	12
<b>2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional</b> .....	14
<b>2.1.3 Antecedentes a nivel Regional</b> .....	17
<b>2.1.4 Antecedentes a nivel Local</b> .....	20
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....	20
<b>2.2.1 Control interno</b> .....	20
<b>2.2.2 Clasificación del Control Interno</b> .....	21
<b>2.2.3 Objetivos del Control Interno</b> .....	22
<b>2.2.4 Elementos del Control Interno</b> .....	22
<b>2.2.5 Importancia del Control Interno</b> .....	23
<b>2.2.6 Beneficios del Control Interno</b> .....	23
<b>2.2.7 Sistema de Control Interno</b> .....	23
<b>2.2.8 Componentes del Control Interno</b> .....	24
<b>2.2.9 Normas Generales del Control Interno</b> .....	28

2.2.10 Herramienta Del Control Interno .....	40
2.2.11 Empresa .....	41
2.2.12 La actividad económica en la empresa .....	42
2.2.13 Clasificación de la empresa .....	42
2.2.14 Aspectos en los Procesos de cada Area .....	42
2.2.15 Marco teórico y conceptual.....	52
III Hipótesis.....	65
3.1 Hipótesis general.....	65
3.2 Hipótesis específica.....	65
IV. Metodología .....	66
4.1 Diseño de la investigación .....	66
4.2 Población y muestra .....	66
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	67
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	69
4.5 Plan de análisis.....	69
4.6 Matriz de consistencia .....	70
El tipo de investigación: .....	70
Nivel de la investigación de la tesis: .....	70
Diseño de la investigación: .....	70
Población y Muestra: .....	70
4.7 Principios éticos .....	71
V. Resultados.....	72
5.1 Resultados .....	72
5.2 Análisis de resultados .....	97
VI. Conclusiones .....	102
Referencias bibliográficas.....	104

<b>Anexos.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO 02 PRESUPUESTO.....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXO 04 DATOS INFORMATIVOS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO N° 05: SOLICITUD DE PERMISO .....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO N° 06: RESPUESTA DE LA SOLICITUD .....</b>	<b>116</b>

## Índice de gráficos

GRÁFICO 2: PROCESOS DEL AREA DE PRODUCCIÓN.....	48
GRÁFICO 3: FLUJOGRAMA DE VENTAS Y COBRANZA DE LA EMPRESA .....	58
GRÁFICO 4: FLUJOGRAMA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA .....	59
GRÁFICO 5: FLUJOGRAMA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA .....	60
GRÁFICO 6: FLUJOGRAMA DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL .....	61
GRÁFICO 7: FLUJOGRAMA DE LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA .....	62
GRÁFICO 8: FLUJOGRAMA DE CAJA DE LA EMPRESA .....	63
GRÁFICO 9: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	72
GRÁFICO 10: ORGANIGRAMA MOF Y ROF.....	73
GRÁFICO 11: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS DE LOS TRABAJADORES.....	74
GRÁFICO 12: INTEGRACIÓN DEL PERSONAL PARA FAVORECER EL CLIMA LABORAL .....	75
GRÁFICO 13: PERFILES Y DESCRIPCIONES DE LOS PUESTOS .....	76
GRÁFICO 14: MECANISMOS PARA ANTICIPAR, IDENTIFICAR Y REACCIONAR ANTE ACONTECIMIENTOS O CAMBIOS RUTINARIOS .....	77
GRÁFICO 15: INFORMACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DE LAS OPERACIONES .....	78
GRÁFICO 16: OCURRENCIA DE LOS RIESGOS Y LAS MEDIDAS PARA ABORDARLOS.....	79
GRÁFICO 17: SISTEMA O REGISTRO PARA VERIFICAR EL STOCK DE MERCADERÍA.....	80
GRÁFICO 18: CULTURA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	81
GRÁFICO 19: VERIFICACION DE LOS PROCESOS, ACTIVIDADES Y TAREAS .....	82
GRÁFICO 20: PERSONA RESPONSABLE DE VERIFICAR EL PROCESO DE INVENTARIO FÍSICO.....	83
GRÁFICO 21: IMPLEMENTACION DE LOS CONTROLES AL ACCESO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	84
GRÁFICO 22: SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA CONTRA ROBOS O HURTOS DE DINERO.....	85
GRÁFICO 23: CONTROLES DE VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y RECuento.....	86
GRÁFICO 24: LÍNEAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON SU PERSONAL.....	87
GRÁFICO 25: PRINCIPIOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	88
GRÁFICO 26: SISTEMAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS FACILITAN LA TOMA DE DECISIONES.....	89
GRÁFICO 27: ORDEN EN EL CONTROL DE SUS INVENTARIOS.....	90
GRÁFICO 28: COMUNICACIÓN EN RELACIÓN AL STOCK DE MERCADERÍA .....	91
GRÁFICO 29: DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO.....	92
GRÁFICO 30: MECANISMO PARA RECONOCER E INFORMAR LAS DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO .....	93
GRÁFICO 31: PERSONAL COMPRENDE Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA .....	94

<b>GRÁFICO 32: SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS AUDITORES INTERNOS .....</b>	<b>95</b>
<b>GRÁFICO 33: SUPERVISA LAS MERCADERÍAS DETERIORADAS .....</b>	<b>96</b>

## Índice de tablas

<b>TABLA 1: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA</b> .....	54
<b>TABLA 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	72
<b>TABLA 3: ORGANIGRAMA MOF Y ROF</b> .....	73
<b>TABLA 4: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS DE LOS TRABAJADORES</b> .....	74
<b>TABLA 5: INTEGRACIÓN DEL PERSONAL PARA FAVORECER EL CLIMA LABORAL</b> .....	75
<b>TABLA 6: PERFILES Y DESCRIPCIONES DE LOS PUESTOS</b> .....	76
<b>TABLA 7: MECANISMOS PARA ANTICIPAR, IDENTIFICAR Y REACCIONAR ANTE LOS ACONTECIMIENTOS O CAMBIOS RUTINARIOS</b> .....	77
<b>TABLA 8: INFORMACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DE LAS OPERACIONES</b> .....	78
<b>TABLA 9: OCURRENCIA DE LOS RIESGOS Y LAS MEDIDAS PARA ABORDARLOS</b> .....	79
<b>TABLA 10: SISTEMA O REGISTRO PARA VERIFICAR EL STOCK DE MERCADERÍA</b> .....	80
<b>TABLA 11: CULTURA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b> .....	81
<b>TABLA 12: VERIFICACION DE LOS PROCESOS, ACTIVIDADES Y TAREAS</b> .....	82
<b>TABLA 13: PERSONA RESPONSABLE DE VERIFICAR EL PROCESO DE INVENTARIO FÍSICO</b> .....	83
<b>TABLA 14: IMPLEMENTACION LOS CONTROLES AL ACCESO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	84
<b>TABLA 15: SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA CONTRA ROBOS O HURTOS DE DINERO</b> .....	85
<b>TABLA 16: CONTROLES DE VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y RECuento</b> .....	86
<b>TABLA 17: LÍNEAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON SU PERSONAL</b> .....	87
<b>TABLA 18: PRINCIPIOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	88
<b>TABLA 19: SISTEMAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS EN LA EMPRESA FACILITAN LA TOMA DE DECISIONES</b> .....	89
<b>TABLA 20: ORDEN EN EL CONTROL DE SUS INVENTARIOS</b> .....	90
<b>TABLA 21: COMUNICACIÓN EN RELACIÓN AL STOCK DE MERCADERÍA</b> .....	91
<b>TABLA 22: DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b> .....	92
<b>TABLA 23: MECANISMO PARA RECONOCER E INFORMAR LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS DEL CONTROL INTERNO</b> .....	93
<b>TABLA 24: PERSONAL COMPRENDE Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA</b> .....	94
<b>TABLA 25: SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS AUDITORES INTERNOS</b> .....	95
<b>TABLA 26: SUPERVISA LAS MERCADERÍAS DETERIORADAS</b> .....	96
<b>TABLA 27: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	109
<b>TABLA 28: PRESUPUESTO</b> .....	110

## **Índice de cuadros.**

<b>CUADRO 1: FUNCIONES PRINCIPALES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....</b>	<b>50</b>
<b>CUADRO 2:OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....</b>	<b>97</b>
<b>CUADRO 3:OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....</b>	<b>100</b>
<b>CUADRO 4:INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>111</b>

## **I. Introducción**

En América Latina la mayoría de los establecimientos formales han tenido crecimiento y son micro y pequeñas empresas, es decir que sin políticas específicas y procedimientos establecidos por la administración de la empresa no es posible atender adecuadamente a la modernización empresarial. Según Albuquerque (2002) en las microempresas y pequeñas empresas suelen mostrar dificultades en algunos de sus áreas, como en la producción, ventas y cobranza, tesorería, logística y almacén, además como la contabilidad, el personal, etc. Según Estupiñán Gaitán (2006) manifiesta que el control interno es una estrategia de organización donde interviene el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están protegidos, los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolle eficazmente según las directrices de la administración. En el Perú las micro y pequeñas empresa también han tenido auge, pero necesitan un mejor control en sus áreas debido a que son parte fundamental para la toma de decisiones, dentro de ese ámbito en la provincia de Sullana existen las empresas comercializadoras, un tipo de ente que busca complementar la actividad empresarial para de esa manera enlazar los requerimientos de algunas empresas, dentro de este bloque está JES NAT, que es una empresa que se dedica a las actividades de comercio, confección e instalación de cortinas y fundas, donde podemos encontrar que existen vacíos o dificultades en los diferentes procesos del control interno, debido a que no están bien estructuradas las áreas además de no contar con una persona adecuada para tener dicho cargo, originando el cese o cierre temporal o parcial de las empresas, por tal motivo se busca generar una investigación en las seis áreas de la empresa que son la contabilidad, logística y almacén, personal, ventas y cobranzas, tesorería y producción reduciendo de esta manera los posibles riesgos o irregularidades de forma oportuna. Por lo anteriormente expresado, la pregunta de la investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las características del Control Interno de los micros y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú y de la Empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, 2018? Debido al proceso metodológico a seguir para la demostración del tema de

investigación se trazó el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú y de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia Sullana, 2018, teniendo en cuenta los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú, 2018.
- ✓ Describir las características del Control Interno de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, 2018.
- ✓ Realizar un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro confecciones del Perú y de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, 2018.

Finalmente, la investigación se justifica porque permitirá conocer la caracterización del control interno de los micros y pequeñas empresas de comercio del Perú y de la empresa JESNAT para obtener así el logro de todos los objetivos con los instrumentos que este le puede proporcionar. Las micro y pequeñas empresas son creadas para generar lucro y su mayoría son de origen familiar e inician sus operaciones sin bases como planes y presupuesto, ni proyecciones como misión, visión a esto se suma que a lo largo del tiempo nos muestra la corta o poca duración de vida en el mercado por lo tanto servirá para la implementación de los controles internos para los micros y pequeñas empresas de la provincia de Sullana. Con el desarrollo de esta investigación, se logrará fortalecer los conocimientos lo cual es de gran importancia ya que está contribuyendo a nuestro desarrollo profesional como Escuela de Contabilidad, además que el presente trabajo de investigación servirá para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote como antecedentes para las futuras generaciones. Basado al desarrollo de la investigación no se ha presentado inconvenientes lo que permitió obtener información, lo que fue posible concluir la investigación. La forma como ha planteado el estudio ha sido viable, por lo que contó con información teórica actualizada además de recursos financieros, materiales, así como la participación de la empresa JES NAT y clientes. El trabajo de investigación corresponde al nivel

descriptivo no experimental con diseño transversal porque solo se describen las características de la variable en estudio y tiene como población al personal de la empresa con 8 trabajadores. En la revisión bibliográfica y los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación se concluye que la empresa en estudio no cuenta con un adecuado control interno en las diferentes áreas, ya que carece de un documento formal Manual de Organización de Funciones, Reglamento de Organización de Funciones como también de una Estructura Organizacional lo que genera un problema para detectar los posibles fallos en la asignación de funciones. Asimismo, no cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante cualquier acontecimiento o cambio rutinario dentro de la empresa ni menos reportar información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones pues no tienen bien establecidas las líneas de comunicación e información con su personal. La empresa no cuenta con un sistema o registro que verifique el stock de la mercadería que posee pues no existe un orden ni menos un responsable del área de almacén.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional**

Flores Calderon & Ibarra Garcia (2006) nos manifiesta en su tesis titulada: “Diseño de Control Interno para la Pequeña y Mediana Empresa”. Tuvo como Objetivo General mostrar un modelo de Control Interno en apoyo a la Empresa con una limitada capacidad administrativa y así mismo contribuir a que los empresarios del sector pequeño y mediano se les proporcionaran una herramienta que les apoye a mejorar los procesos y el manejo de la entidad. Esta investigación fue de tipo descriptivo y mediante la aplicación de cuestionario al personal de la empresa. Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: el control interno debe cubrir con determinados objetivos básicos los cuales den a las organizaciones la certeza que sus operaciones se realizan con seguridad y correcto funcionamiento, estos objetivos enfocaran directamente a los procesos contables y administrativos. El modelo de control interno dará solución al gran problema de

inyección de recursos, ya que al establecer un sistema de control interno las pequeñas empresas efficientaran sus finanzas y serán competitivas, cumpliendo siempre con sus objetivos pre-establecidos haciéndolo mediante la verificación permanente.

Salazar Cajas & Villamarín Álvarez (2011) nos manifiesta en su tesis titulada: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. Ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011”. Tuvo como Objetivo General mejorar los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa a través del diseño de un Sistema de Control Interno en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de sus recursos”. Esta investigación fue de tipo descriptivo diseño no experimental para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a los 28 miembros del personal operativo y la entrevista. Se llegó a los principales resultados y conclusiones: la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada, los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa. Así mismo se detectó que existe falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa.

Vásquez Montoya (2016) nos manifiesta en su artículo de revista titulada: “Visión Integral del Control Interno”. Tuvo como Objetivo General examinar el proceso evolutivo del Control Interno desde los principios básicos fijados por autores como Taylor y Fayol pasando por los componentes básicos del control interno actual y los elementos que lo conforman hasta el desarrollo y aplicación del COSO, resaltando a su vez el papel preponderante que asume la gerencia frente al control como función básica de la administración moderna como factor de supervivencia y sostenibilidad a través del tiempo. De esta manera se podrá realizar un acercamiento a la aplicabilidad del control interno y su impacto

positivo en la administración de los riesgos del entorno, la metodología utilizada se fundamenta en la revisión bibliográfica y en el análisis y reflexión de diferentes textos. Se llegó a los principales resultados y conclusiones: que es de vital trascendencia que el Control Interno forme parte de la estructura de las organizaciones y permita de igual forma a contribuir a alcanzar los objetivos de operación, información y cumplimiento, al mismo tiempo que busque de manera razonable salvaguardar los activos. Se resalta la importancia del Control Interno para las organizaciones, en la medida que se entienda claramente el compromiso para lograr su adecuado funcionamiento, parte de cada miembro que conforma la estructura organizacional. Se deberá realizar una labor encaminada a la sensibilización, a la capacitación, a la generación de una cultura tendiente a buscar el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos que se lleven a cabo. La consolidación del Control Interno a través de la sinergia empresarial, no solo debe ser un privilegio para aquellas organizaciones con una gran estructura, sino que se concluye que también debe ser aplicable a todo tipo de empresa independientemente de su naturaleza, económica y tamaño. Solo basta establecer con suficiente técnica cuáles son los componentes y sus respectivos elementos y aplicarlos con la finalidad de mantener los principios que determinan y garantizan el éxito de su práctica en la administración moderna.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional**

Reyes Pizarro (2015) nos manifiesta en su tesis titulada: “La Efectividad del Control Interno en el buen Gobierno de las MYPES rubro Confecciones: Caso CHOLOS EIRL, Lima Metropolitana, 2015”. Tuvo como objetivo general: establecer los lineamientos para implementar y operativizar la efectividad del control interno para facilitar el buen gobierno de la MYPE CHOLOS EIRL. Dicha investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque cualitativo y mediante la recopilación de información. Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: De las 8 preguntas realizadas al personal refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno el Ambiente de Control, pues califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control Interno, el cual otorga ordenamiento

y estructura a dicho sistema, lo que a su vez manifiesta que mantener buenas relaciones interpersonales son básicas y fundamentales para asegurar un buen Ambiente de Control. Respecto al componente Supervisión y Monitoreo pues evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo, asimismo afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Quiro Vilca (2017) nos manifiesta en su tesis titulada: Caracterización del Control interno en la Gestión Administrativa de las Empresas de Confecciones del Perú Caso: Empresa de Confección de Polos Yordy Mix de la ciudad de Juliaca, 2017. Tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa de las empresas de confecciones del Perú y de la empresa de confección de polos Yordy Mix de la ciudad de Juliaca, 2017. La investigación fue de tipo descriptivo la población del informe de investigación fue de 15 personas a quienes se les aplicó un cuestionario de 44 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Se llegó a los principales resultados y conclusiones: el 40% de los encuestados responde que a veces la práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo de la empresa donde trabaja, que a veces se realiza la formulación y difusión de planes estratégicos necesarios, además el 53% de los encuestados opinan que solo a veces existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama y que a veces hay una política de reclutamiento y capacitación al personal, y que además el 53% de los encuestados opina que a veces existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades.

Obispo Chumpitaz (2013) nos manifiesta en su revista titulada: "Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013". Tuvo

como objetivo general identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. La investigación fue de tipo descriptiva y para recoger información se utilizaron las fichas. Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: El Control Interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programadas, también permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. La existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades, las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo, todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

Rosas Jácome & Santos Alhuay (2015) nos manifiesta en su tesis titulada: “El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de la provincia Constitucional del Callao”. Tuvo como Objetivo General determinar de qué manera el Control Interno incide en una adecuada gestión de inventarios de las MYPES en la Provincia Constitucional del Callao. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional se utilizó el cuestionario y bibliografías. Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: El control interno es un factor importante para lograr los objetivos previstos de las MYPES como por ejemplo lograr su crecimiento y desarrollo económico, minimizar los riesgos a un nivel aceptable y mantener la competitividad de la empresa. Los objetivos tienen que ser claros y precisos, además deben servir de inspiración, guía para las acciones de todos y cada uno de los trabajadores de la MYPE. A través de la implementación de un control interno sólido, se reducirán las deficiencias en los inventarios y así se podrá evitar daños, faltantes, sobrantes y caducidad de los

productos por lo tanto esta herramienta es importante para una gestión adecuada ya que logrará que se reduzcan las deficiencias que obstaculizan el logro de los objetivos de una MYPE. El control interno permitirá la actualización permanente del registro sistemático de inventarios y como resultado el eficiente calculo y proyección de la distribución y marketing de los productos, así como conocer cuáles son los productos que están en mal estado y aquellos cuyo stock no es suficiente para satisfacer la demanda y las cantidades suficientes para un despacho sin retrasos ya que mediante las inspecciones continuas y el inventariado se podrá agilizar los procesos internos dentro de los almacenes y permitirá lograr la satisfacción del cliente, por ello es necesario su implementación en las MYPES.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Regional**

Pintado Quispe (2015) nos manifiesta en su tesis titulada: “Importancia de la implementación de un sistema de control interno y su incidencia en mejora de la gestión MYPE Asociación de Mujeres Artesanas Manos Mágicas Rubro Elaboración y Venta de productos Artesanales distrito de Cochas, Huancayo, Junín 2015”. Tuvo como Objetivo General determinar la incidencia de la implementación de un efectivo y eficaz Sistema de Control Interno y su Importancia en mejora de la gestión de la MYPE Asociación de Mujeres Artesanas Manos Mágicas. La investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque cualitativo de acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no aplicable alguna población ni muestra. Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: Las MYPE son el colchón que soporta la crisis del desempleo y la mayoría opera en la informalidad en nuestro país, es un importante sector de la economía nacional, es por ello el interés en desarrollar la implementación de un adecuado sistema de control en todas las áreas pues contribuirá en optimizar la gestión, para de esta manera alcanzar los objetivos trazados. Respecto al componente Evaluación de Riesgos en la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos porque si no se han identificado los riesgos tampoco podrán ser controlados, además evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus

trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad.

Rodríguez Cueva (2016) nos manifiesta en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso empresa E&E AGALLPAMPA, 2016.” Tuvo como Objetivo General determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E AGALLPAMPA, 2016. La investigación fue de tipo cualitativo, descriptivo no experimental para el recojo de la información se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas aplicado mediante la técnica de la entrevista. Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial. Se logró hacer un análisis comparativo de las características de las micro y pequeñas empresa comerciales del Perú y de la empresa E&E AGALLPAMPA, permitiéndonos determinar que las empresa no llevaban un control interno pero después optaron por implementarlo con la finalidad de organizar los objetivos y estrategias de control interno trazados por la organización para alcanzar mejor influencia como herramienta positiva de gestión para la toma de decisiones de la empresa por lo tanto se concluye que la empresa E&E en la actualidad no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades de inventarios de las mercaderías, no lleva registros de compras y ventas, no se utiliza kardex de productos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial.

Guerra Baca (2015) en su tesis titulada: "El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura" 2015". Tuvo como Objetivo General determinar cuán importante resulta el control interno en la gestión de este tipo de negocios. Dicha investigación fue de tipo no

experimental, la población en estudio son las personas que trabajan en las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Análisis Documental (libros, revistas, periódicos e internet). Se ha llegado a los principales resultados y conclusiones: Las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad, no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo y la mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control estas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

Culquicondor Salazar (2016) en su tesis titulada: “Los Mecanismos de Control Interno de los micros y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir en el Mercado Central de Piura y su Impacto en los resultados de Gestión del año 2016”. Tuvo como Objetivo General determinar los mecanismos de control interno de las Micro y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir, en el mercado central de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016. La investigación fue de tipo no experimental transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta, entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario aplicado a los propietarios, gerentes y representantes legales de las empresas en estudio. Se llegó a los principales resultados y conclusiones: El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas en estudio no cuentan con manuales de organización y funciones que delimiten y responsabilicen a los trabajadores en su función, El 85% de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de prendas de vestir en el mercado central de Piura, realizan toma física de inventarios de manera periódica. Se concluye también que las Mypes llevan años en el la actividad comercial lo que les beneficia, además aplican varios procedimientos del control interno de manera indirecta lo que les ayuda de alguna forma en la toma de decisiones.

#### **2.1.4 Antecedentes a nivel Local**

Sobrino Saavedra (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén de las Mypes del Sector Comercio rubro comercializadora de colchones: Caso Comercializadora de Colchones Representaciones Talledo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - Sullana y Propuesta de Mejora 2017”. Tuvo como Objetivo General determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Almacén de las MYPES del Sector Comercio rubro, comercializadora de colchones del Perú y de la Comercializadora de Colchones Representaciones Talledo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - Sullana y hacer una Propuesta de Mejora, 2017”. Esta investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo y diseño no experimental porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único. Se llegó a los principales resultados y conclusiones: que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del Perú del sector comercializadora de colchones, así como la comercializadora de colchones representaciones Talledo coinciden en que no realizan un registro de Kardex ya que todas sus anotaciones de entradas y salidas de las mercaderías lo realizan en cuadernos. También Coinciden porque no tienen un manual de funciones que determine las actividades de cada colaborador y no evalúan ni supervisan las pérdidas y deterioros de los productos ya que informan solo en el momento que observan el producto deteriorado más no realizan un seguimiento para detectarlos a tiempo y así no haya perdidas.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Control interno**

Según Coopers & Lybrand (1997) considera al Control Interno como un conjunto de procedimientos que es realizado por el consejo administrativo, la dirección y el personal de la empresa, con el fin de otorgar seguridad en la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Según Estupiñán Gaitán (2015) define al control interno como el plan de organización, conjunto de métodos y procedimientos que dan seguridad a la gerencia con respecto al control de la empresa, es decir se desarrolla según las directrices marcadas por la administración.

### **2.2.2 Clasificación del Control Interno**

Según Estupiñán Gaitán (2015) afirma que para detectar y prevenir los riesgos de la empresa se necesita establecer dos controles, administrativos y contables.

**a) El control interno administrativo:** es un sistema de control que ayuda a mantenerse informado de la situación de la empresa, en coordinar funciones, en asegurar que se estén logrando los objetivos propuestos, en mantener una ejecución eficiente y en determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. Para constatar el logro de los objetivos la administración establece:

- El control del ambiente de control
- El control de evaluación de riesgos
- El control y sus actividades
- El control del sistema de información y comunicación
- El control de supervisión o monitoreo.

**b) El control interno contable:** es un sistema de información que surge como instrumento en los siguientes objetivos:

- Mantener el control contable de los activos, que se registren oportunamente por el importe y el periodo en que se llevan a cabo, con el fin de permitir la preparación de los estados financieros.
- Que todo lo que exista en la empresa este contabilizado, para así investigar cualquier diferencia y adoptar la apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se efectúen con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que todo acceso a los activos se realice con autorización administrativa.

### 2.2.3 Objetivos del Control Interno

Según Estupiñán Gaitán (2015) los objetivos son los siguientes:

- Proteger los activos y salvafuadar los bienes de la empresa
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos
- Promover la adhesion a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

### 2.2.4 Elementos del Control Interno

Según Estupiñán Gaitán (2015) considera como elementos del control interno a los:

- a) Elementos de Organización:** son sucesiones claras de ordenamiento y responsabilidad para la administración y el personal, por ejemplo: dirección, asignación de responsabilidades, segregación de deberes y coordinación.
- b) Elementos de sistemas y procedimientos:** es un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros con el fin de registrar sus resultados en tornos financieros, así tenemos: manuales de procedimientos, sistemas, formas e informes.
- c) Elementos de personal:** son prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de persona dentro de una organización en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia con el fin de cumplir con sus obligaciones de manera satisfactoria con normas de calidad, ejemplo: selección, capacitación, eficiencia, moralidad y retribución.
- d) Elementos de supervisión:** es una efectiva unidad de auditoria independiente hasta donde sea posible y factible de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico, así tenemos: interna, externo, autocontrol.

### **2.2.5 Importancia del Control Interno**

Según Salas Quiroz (2011) manifiesta que el Control Interno es fundamental ya que establece o permite la corrección de las actividades de forma exitosa, porque determina y analiza de forma rápida las causas o riesgos que se presenten a futuro, también halla a los responsables de la administración, además facilita información acerca de la situación y ejecución de la empresa para así reducir costos y ahorrar tiempo en los posibles errores logrando así la productividad de todos los recursos de la empresa.

### **2.2.6 Beneficios del Control Interno**

Según Salas Quiroz (2011) considera que una cultura organizacional es necesario para la realización de los objetivos generales del Control Interno, por lo antes mencionado los beneficios se incluyen en:

- Colaborar con los directivos al logro de las metas y objetivos de la empresa.
- Involucrar al personal con los objetivos de control.
- Apoyar al personal a medir su desempeño y por tanto a mejorarlo.
- Colaborar para evitar el fraude.
- Proporcionar a los directivos la información de cómo se han utilizado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos, evitando desperdicios, disminuyendo costos, propiciando orden y disciplina, simplificando trámites, generando ahorro, previniendo fraudes y generando buena imagen.

### **2.2.7 Sistema de Control Interno**

Según Salas Quiroz (2011) manifiesta que el sistema de control interno son todas las políticas y procedimientos establecidos por la administración de una empresa para asegurar el manejo, ordenado y eficiente de su negocio, incluyendo prevención de fraudes y errores de la información financiera confiable.

### 2.2.8 Componentes del Control Interno

Según Salas Quiroz (2011) considera que los componentes constituyen las bases de estructura, muestran seguridad en la empresa para el logro de los objetivos institucionales, los cuales mencionaremos:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión o monitoreo

Según Salas Quiroz (2011) El Ambiente de Control marca pautas de comportamiento en una entidad, tiene influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control y además es la base de todos los demás componentes del Sistema de Control Interno aportando disciplina y estructura.

Según Ladino (2009) manifiesta como elementos en el ambiente de control a la:

- Integridad y Valores Éticos: permite excluir o disminuir los incentivos y tentaciones que podrían inducir al personal a involucrarse en actos deshonestos, ilegales o no éticos.
- Autoridad y responsabilidad: forma en que se establece la autoridad y responsabilidad para la ejecución de actividades en la empresa, incluye políticas orientadas a asegurar que el personal entienda los objetivos de la empresa.
- Estructura organizacional: es la estructura de una empresa que plantea, dirige, ejecuta, controla y supervisa las actividades para el éxito de sus objetivos.
- Políticas de personal: están orientadas al conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para ayudar al logro de los objetivos, están ligados con la contratación, capacitación, evaluación, promoción y retribución por el trabajo. Las políticas y prácticas sobre el personal deben ser sólidas con los valores éticos de la empresa.
- Clima de confianza en el trabajo: la confianza ayuda al flujo de información entre empleados, tiene base en la seguridad en otras personas,

en su integridad y competencia, conoce aspectos propios de su responsabilidad, en tomar decisiones, así como también en la cooperación y delegación de funciones contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa o entidad.

Según Salas Quiroz (2011) La Evaluación de Riesgos manifiesta una serie de riesgos tanto interno como externo lo cual deben ser identificados, analizados y evaluados ya que podrían afectar a los objetivos y base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

#### Factores externos

Los avances tecnológicos pueden perjudicar la naturaleza y oportunidad de la investigación, hacia la procura de cambios, en las necesidades o expectativas de los clientes, en el proceso de producción, en el servicio al cliente, en los precios o las garantías, en la competencia, en la legislación y regulación y cambios en las políticas y en las estrategias de operación, etc.

#### Factores internos

Una separación en el procesamiento de los sistemas de información puede afectar las operaciones de la entidad en cuanto a la calidad, métodos, motivación, conciencia, responsabilidades, actividades, acceso, esto puede contribuir a una equivocada apropiación de los recursos, etc.

Según Ladino (2009) los elementos deben ser establecidos, comunicados y están conformados por:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados y se clasifican de la siguiente forma:

Objetivos de operación: se relaciona con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la empresa.

Objetivos de información Financiera: se relaciona con la obtención de información financiera confiable.

Objetivos de cumplimiento: se relaciona al cumplimiento de leyes y regulaciones como también a políticas dictadas por la gerencia.

- Identificación de los riesgos internos y externos: tienen efectos en el logro de los objetivos y deben ser identificados y evaluados, la identificación de

los factores de riesgo pueden involucrar errores en la toma de decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, por utilizar registros contables no confiables, en no mostrar protección de los activos, el desinterés en el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, por utilizar prácticas ineficientes en la adquisición de recursos así como actitudes de incumplimiento en las leyes y regulaciones.

- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento: Los indicadores de rendimiento son empleados como unidad de medida para brindar alerta temprana si tales elementos han sido excedidos o no han sido satisfechos.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo: implica conseguir información que pueda señalar una necesidad para reevaluar los objetivos de la entidad.

Según Salas Quiroz (2011) Las Actividades de Control consiste en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar el cumplimiento de las directrices de la dirección en las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, en el análisis de los resultados de las operaciones, en salvaguardar los activos y en la segregación de funciones.

Según Ladino (2009) considera que las actividades de control se pueden dividir en tres categorías: controles de operación, controles de información financiera y controles de cumplimiento, como también las actividades de protección y conservación de los activos además los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos que conforman las actividades de control gerencial son los siguientes:

- Políticas para el logro de objetivos - tienen que ser implementadas, comunicadas y practicadas de manera que el personal entienda lo que se espera de ellos en el alcance de sus atribuciones.
- Coordinación entre las dependencias de la entidad - las decisiones y acciones de las diferentes áreas de la organización deben ser coordinadas pues proporciona integración, consistencia y responsabilidad.

- Diseño de las actividades de control - deben ser diseñadas tomando en consideración sus objetivos, los riesgos existentes y las interrelaciones de los elementos de control. En estas actividades incluyen, la aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento, protección de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuados.

Hay algunas actividades de control se encuentran integradas con sistemas computarizados para asegurar la confiabilidad de la información financiera y gerencial, sistemas de alarma y contraseñas de acceso. Los controles en estos sistemas se dividen en dos grupos:

- Controles Generales: el propósito es asegurar su operación y continuidad adecuada e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencias y otros.
- Controles de Aplicación: están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información mediante la autorización y validación correspondiente.

Según Salas Quiroz (2011) La Información y Comunicación es generar información confiable y oportuna para toma de decisiones, estableciendo una comunicación eficaz en el sentido más amplio, es decir, ascendente, descendente y transversal.

Según Ladino (2009) manifiesta como elementos del sistema de información contable a la:

- Identificación de información suficiente: debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Re-evaluación de los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Según Salas Quiroz (2011) La supervisión o Monitoreo la supervisión se realiza evaluando la calidad de su rendimiento de los sistemas de control, teniendo en cuenta las deficiencias lo cual estas serán puestas a conocimiento de la gerencia y del directivo.

Según Ladino (2009) manifiesta como elementos de monitoreo al:

- Monitoreo del rendimiento - es diferenciar las metas e indicadores identificados con los objetivos y planes de la entidad, ofrece una oportunidad para aprender de la experiencia.
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del Control Interno – es necesarios para obtención de los logros, descansan en supuestos en cómo se realiza el trabajo, pues si los supuestos de la entidad son incorrectos el control puede ser inefectivo, por ello deben revisarse periódicamente
- Aplicación de procedimientos de seguimiento - deben ser establecidos y ejecutados para asegurar que cambios o acciones apropiadas ocurren.
- Evaluación de la calidad del control interno - la gerencia debe monitorear periódicamente la efectividad del control interno en su entidad para retroalimentar el proceso de gestión, utiliza los Informes de auditoría Interna como un insumo que le permite disponer la corrección de las desviaciones que afectan el logro de los objetivos del control interno.

## **2.2.9 Normas Generales del Control Interno**

Según Ladino (2009) manifiesta como normas generales del control interno a:

### **2.2.9.1 NORMAS DE AMBIENTE DE CONTROL**

#### **Integridad y valores éticos**

El administrador de la empresa debe proyectar motivar, difundir y supervisar los valores éticos aceptados, que constituyan en la conducción y operación de la organización, dichos valores deben enmarcar la conducta de sus dirigentes y empleados, orientado a su integridad y compromiso personal.

### **Competencia profesional**

Los directivos como empleados deben contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación, mantenimiento, objetivos y procedimientos del control interno.

### **Atmósfera de confianza mutua**

En la organización se debe promover un ambiente de mutua confianza para respaldar el flujo de información entre todos los trabajadores y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos.

### **Filosofía y estilo de la dirección**

La Dirección Superior y las Gerencias deben hacer comprender a todos los niveles de la organización de manera clara, decisiva y persistente su compromiso y liderazgo en las responsabilidades del control interno y los valores éticos, deben asumirse con seriedad, pues cada miembro cumple un rol importante dentro del Sistema de Control y que cada rol está relacionado con los demás. La filosofía y el estilo de la Dirección influyen y traducen la manera en que la organización es conducido, ejemplos: la transparencia de la gestión, la postura ante las innovaciones y el aprendizaje, la forma de resolver los problemas y medir los desempeños y resultados.

### **Misión, objetivos y políticas**

La Misión, objetivos y políticas de la empresa deben estar relacionadas, deben ser consistentes entre sí lo cual deben ser plasmados y expresados en documentos oficiales. Dichos documentos deben ser comunicados a todo el personal de la organización, para la posterior rendición de cuenta y para conseguir el seguimiento de las acciones organizacionales.

### **Organigrama**

Toda entidad o empresa debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser oficializada en un Organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad de las actividades, su diseño se ajusta a las necesidades de la organización lo cual son planeadas, efectuadas y controladas. Lo importante es que proporcione un marco organizacional adecuado para llevar a cabo las estrategias con el fin de alcanzar

los objetivos fijados. La estructura organizativa podrá depender por ejemplo del tamaño de la organización.

### **Asignación de autoridad y responsabilidad**

Toda empresa debe perfeccionar su organigrama con un manual de organización en el cual se debe asignar las responsabilidades, acciones y cargos, con el fin de establecer diferencias en cuanto a las relaciones jerárquicas y funciones para cada uno de ellos. El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de una organización conocen claramente sus deberes y responsabilidades, ello impulsa a enfrentar y solucionar los problemas actuando siempre dentro de los límites de su autoridad. Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación. Un aspecto delicado de esta corriente es el límite de la delegación solo hay que delegar cuanto sea necesario, pero solamente para alcanzar los objetivos. Toda delegación conlleva la necesidad de que los jefes examinen y aprueben el trabajo de sus subordinados y que cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas. También requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la organización.

### **Políticas y prácticas en personal**

La conducción y tratamiento del personal de la empresa debe ser justa y equitativa, informando de manera clara los niveles esperados en base a la integridad, comportamiento ético y competencia. Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación, adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben estar enlazados con los propósitos enunciados en la política. El personal es el activo más valioso que posee cualquier organismo y debe ser tratado y conducido de tal forma que se logre su elevado rendimiento. Debe proyectar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, que se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente. La Dirección asume su responsabilidad en diferentes momentos:

- Selección: al establecer requisitos adecuados de conocimiento, experiencia e integridad para la organización.

- Inducción- preocuparse para que los nuevos empleados sean familiarizados con las costumbres y procedimientos de la organización.
- Capacitación: al insistir en que sean capacitados para el correcto desempeño de sus responsabilidades.
- Rotación y promoción: al procurar que funcione una movilidad organizacional que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores.
- Sanción: al adoptar cuando sea necesario las medidas disciplinarias que se transmitan con rigurosidad.

### **Comité de control**

El objetivo general es el vigilar funcionamiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo. En cada organismo deberá establecer un Comité de Control integrado, al menos por un funcionario del máximo nivel y el auditor interno titular.

#### 2.2.9.2 NORMAS DE EVALUACIÓN DE RIESGO

### **Identificación del riesgo**

La identificación del riesgo es un proceso minucioso, generalmente integrado a la estrategia y planificación, en este proceso es conveniente partir de cero, su desarrollo

comprende la realización de un mapeo del riesgo que incluya la determinación de los dominios o puntos claves de la organización, la identificación de los objetivos generales y particulares, las amenazas y riesgos que se presenten. Se deben identificar los riesgos relevantes, ya sean de origen interno como externo. Existen muchas fuentes de riesgos tanto internas como externas, se pueden mencionar entre las externas:

- Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían la caída de su insuficiente desempeño en sus funciones.
- Cambios forzosos o modificaciones en las necesidades y expectativas del usuario, en la legislación y normas, en la estrategia y procedimientos

- Cambios en el escenario económico, fuentes de financiamiento que impacten en el presupuesto de la organización y su posibilidad de expansión.
- la estructura organizacional adoptada dado la existencia de riesgos inherentes típicos tanto en un modelo centralizado como en uno descentralizado
- la calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación.
- La propia naturaleza de las actividades de la organización.

### **Estimación del riesgo**

Se debe evaluar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Una vez identificados los riesgos se procederá a su análisis. los procedimientos utilizados para especificar la importancia de los riesgos pueden ser diversos e incluirán como mínimo:

- Una estimación de su frecuencia
- Una valoración de la pérdida

### **Determinación de los objetivos de control**

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos la dirección superior y las gerencias deben especificar los objetivos específicos de control y con relación a ellos establecer los procedimientos de control más convenientes. Una vez que se han identificado y estimado el nivel de riesgo deben adecuar las medidas para enfrentarlo de manera más eficaz y económica posible. En función de los objetivos de control se seleccionarán las medidas para el menor costo y para minimizar la exposición.

### **Detección del cambio**

Toda organización debe disponer de procedimientos para captar e informar oportunamente los cambios registrados en el ambiente interno y externo que puedan conspirar en alcanzar los objetivos. Una etapa fundamental del proceso de Evaluación del Riesgo es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que la organización se desarrolla, un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera, este proceso

de identificar cambios efectivos o potenciales con vistas a adoptar las decisiones oportunas se lo denomina gestión de cambio y requiere un sistema de información apto para captar, procesar y transmitir información relativa a los hechos, eventos, actividades y condiciones que originen cambios ante el cual la organización debe reaccionar. Involucra la identificación de los cambios y el análisis de las oportunidades y riesgos asociados, es identificar las causas potenciales que faciliten o impidan alcanzar los objetivos, calcular la probabilidad de su ocurrencia, evaluar sus probables efectos, y considerar el grado en que el riesgo puede ser controlado o la oportunidad aprovechada.

#### 2.2.9.3 NORMAS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

##### **Separación de tareas y responsabilidades**

Las tareas y responsabilidades como al tratamiento, autorización, registro, revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes. El propósito de esta norma es establecer responsabilidades dentro de la estructura organizacional, coordinación entre áreas para el equilibrio conveniente de autoridad y evitando que los aspectos fundamentales de una transacción u operación queden concentrados en una misma persona o sector, esto reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que de producirse esto sean detectados.

##### **Coordinación entre áreas**

Cada área o sub área de la empresa debe operar coordinadamente, en una organización las decisiones y acciones de cada una de las áreas que lo integran requieren coordinación para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos, sino que deben trabajar conjuntamente. La coordinación mejora la integración, consistencia, responsabilidad, y limita la autonomía. Es necesario tener criterio en la asignación de prioridades en materia de acciones y recursos a las diferentes áreas.

##### **Documentación**

La estructura de control interno, transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentados y debe estar disponible para su verificación. La información sobre el Sistema de Control interno puede figurar en su formulación

de políticas y básicamente en el respectivo manual donde se incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control, dicha documentación debe ser completa y precisa para posibilitar su seguimiento y verificación por parte de directivos o fiscalizadores.

#### **Niveles definidos de autorización**

Las funciones y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizadas por la administración y empleados que actúen dentro del ámbito de sus competencias, la autorización es la forma idónea de asegurar que se lleven adelante las funciones y transacciones con la conformidad de la dirección. Esta conformidad se ajusta a la misión, estrategia, planes, programas y presupuestos, la autorización debe documentarse y comunicarse expresamente a las personas o sectores autorizados. Ellos deberán ejecutar las tareas que se les han asignado de acuerdo con las directrices y dentro del ámbito de competencias establecido por la norma.

#### **Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos**

Las transacciones y los hechos que afectan a un organismo deben registrarse inmediatamente en el momento de su ocurrencia y ser debidamente clasificados, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho desde su inicio hasta su conclusión, deberán clasificarse adecuadamente para que puedan ser presentados en informes y estados financieros confiables facilitando a directivos y gerentes en la toma de decisiones.

#### **Acceso restringido a los recursos, activos y registros**

El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas quienes están obligadas a rendir cuenta de su custodia y utilización. Todo activo de valor debe ser asignado a un responsable de su custodia y contar con adecuadas protecciones, a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarma, pases para acceso, etc., Estos deben estar debidamente registrados y periódicamente se compararán las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia, estos mecanismos de protección cuestan tiempo y dinero en los riesgos emergentes como robo, despilfarro, mal uso, destrucción, contra los costos del control a incurrir.

### **Rotación del personal en las tareas claves**

Los empleados a cargo de dichas tareas deben periódicamente abocarse a otras funciones no deben tener a su cargo durante un tiempo prolongado las tareas que presenten una mayor probabilidad de irregularidades, el Sistema de Control interno debe operar en un ambiente de solidez ética y moral es necesario adoptar ciertas protecciones para evitar hechos que puedan conducir a realizar actos reñidos con el código de conducta de la empresa. En tal sentido la rotación en el desempeño de tareas es claves para la seguridad y el control.

### **Control del sistema de información**

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control de los procesos en todas las actividades de la organización, registrar, supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren y a mantener datos financieros. La calidad del proceso para la toma de decisiones en una empresa descansa en sus sistemas de información, cuantitativa tal como informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa como opiniones y comentarios dicho sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas, el Sistema de Información debe ser flexible, susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. Las actividades de control de los sistemas de aplicación están diseñadas para controlar el procesamiento de las transacciones e incluyen los procedimientos manuales asociados.

### **Control de la tecnología de información**

La información que necesitan las actividades de la empresa es provista mediante el uso de recursos de tecnología de información, deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que el organismo necesita para el logro de su misión. Estos abarcan datos, sistemas de aplicación, tecnología asociada, instalaciones y personal. La administración de estos recursos debe llevarse a cabo mediante procesos que le permita cumplir con sus responsabilidades como en implementarlas, supervisarlas y evaluarlas el cumplimiento de las políticas. La seguridad del sistema de

información es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de información y se aplican a todo el sistema de información incluyendo la totalidad de sus componentes, también abarcan las medidas y procedimientos manuales que permiten garantizar la operación continua.

### **Indicadores de desempeño**

Toda organización debe contar con métodos de medición de desempeño que permita la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación dicha información se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento. La dirección de un organismo programa, proyecto o actividad debe ejercer el control de los objetivos fijados para mantener el dominio del rumbo, Un sistema de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones. Los indicadores no deben ser tan numerosos o confusos, ni tan escasos que no permitan revelar las cuestiones claves y el perfil de la situación que se examina. Cada organismo debe preparar un sistema de indicadores ajustado a sus características, es decir, tamaño, proceso productivo, bienes y servicios que entrega, nivel de competencia de sus funcionarios y demás elementos diferenciales que lo distinguen. El sistema puede estar constituido por una combinación de indicadores cuantitativos, tales como los montos presupuestarios, y cualitativos, como el nivel de satisfacción de los usuarios. Los indicadores cualitativos deben ser expresados de una manera que permita su aplicación objetiva y razonable. Por ejemplo: una medición indirecta del grado de satisfacción del usuario puede obtenerse por el número de reclamos.

### **Función de auditoría interna independiente**

Las Unidades de auditoría Interna constituyen un mecanismo de seguridad con el que cuenta la autoridad superior para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno. Esta Unidad de Auditoría Interna al depender de la autoridad superior puede practicar los análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considere necesarios en los distintos sectores de la organización con independencia de estos, ya que sus funciones y actividades deben mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a

su examen, Por su parte los mecanismos y procedimientos del Sistema de Control Interno protegen aspectos específicos de la operación, para brindar seguridad de éxito en el esfuerzo por alcanzar los objetivos organizacionales.

#### 2.2.9.4 NORMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

##### **Información y responsabilidad**

La información debe permitir a los directivos y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y en forma adecuada. La organización debe establecer una corriente fluida y oportuna de información a los acontecimientos internos y externos, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas, o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. Los riesgos que afronta una organización se reducen fundamentalmente en información relevante, confiable y oportuna. La supervisión del desempeño de la organización se efectúa mediante procesos de información y exigencia de responsabilidades de tipo formal e informal. La cultura, tamaño y estructura organizacional influyen significativamente en el tipo y la confiabilidad de estos procesos.

##### **Contenido y flujo de la información**

La información debe ser transparente y con detalles para que constituya un verdadero apoyo a las decisiones, se debe referir tanto a situaciones externas como internas y a cuestiones financieras como operacionales, en el nivel directivo y gerencial los informes deben relacionar el desempeño de la organización con los objetivos y metas fijados. El flujo de la información debe circular en todos los sentidos ascendente, descendente, horizontal y transversal, para la conducción y control de la organización. Es fundamental disponer de la información satisfactoria en tiempo y en el lugar necesario, el diseño del flujo informativo y su posterior funcionamiento deben constituir preocupaciones centrales para los responsables del organismo. Los contenidos deben referirse de acuerdo con el nivel al que se destinen, un director general necesita informes condensados

mientras que un Gerente de Proyectos requiere mayores detalles y cuando se refiera a desempeños deben estar comparados con objetivos y metas prefijadas.

### **Calidad de la información**

La información disponible de la empresa debe cumplir con los atributos de contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad, en la calidad de la información que utiliza una organización y a la imprescindible confiabilidad de la misma, la autoridad superior es responsable del control interno en esforzarse por obtener un grado adecuado de cumplimiento a cada uno de los atributos mencionados.

### **El sistema de información**

El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la organización y deberá servir para:

- tomar de decisiones a todos los niveles
- evaluar el desempeño de la organización, en programas, proyectos, sectores, procesos, actividades, operaciones, etc.
- rendir cuenta de la gestión.

La organización necesita información que le permita alcanzar todos los objetivos, operacionales, financieros y de cumplimiento. La información se identifica, captura, procesa, transmite y se difunde a través de sistemas de información que pueden ser computarizados, manuales o combinados.

### **Flexibilidad al cambio**

El sistema de información debe ser revisado y de ser necesario rediseñado cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento y productos. Cuando el organismo cambie su estrategia, misión, política, objetivos, programa de trabajo, etc. se debe contemplar el impacto en el sistema de información y actuar en consecuencia en adaptarse, es necesario para evitar que la información que dejó de ser relevante siga fluyendo pues esto se genera cuando se adiciona la información sin eliminar la que perdió importancia.

### **Compromiso de la autoridad superior**

Es fundamental que la autoridad superior de una organización tenga un completo interés, compromiso y comprensión del rol que desempeña los sistemas de información para el correcto desenvolvimiento de sus deberes y

responsabilidades, debe mostrar una actitud comprometida hacia los mismos para su funcionamiento eficaz. Esta actitud debe expresarse en declaraciones y acciones que evidencien la atención a la importancia que se otorga a los sistemas de información.

### **Comunicación, valores organizacionales y estrategias**

El proceso de comunicación de la organización debe apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, Integridad y Valores Éticos y la comunicación de la misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión. Para que el control sea efectivo las organizaciones necesitan un proceso de comunicación abierto, multidireccional, capaz de transmitir información relevante, confiable y oportuna. Se acrecienta notoriamente si todos los miembros de la organización estuvieran involucrados en los valores éticos a respetar, en misión a cumplir, en los objetivos a perseguir, y de las políticas que los encuadran la probabilidad de su desempeño sería eficaz, eficiente.

### **Canales de comunicación**

Deben presentar un nivel de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información internas y externas. El sistema se estructura en canales de transmisión de datos e información y radica en vigilar la apertura y buen estado de estos canales que conectan diferentes emisores y receptores de variada importancia como la comunicación con los receptores de los bienes y servicios producidos por la empresa para que conozcan los valores organizacionales, para que se detecte tempranamente el cambio en sus gustos y preferencias y se tome nota de su opinión con relación a la empresa y la comunicación con los empleados para que estos puedan hacer llegar sus sugerencias sobre mejoras.

## **2.2.9.5 NORMAS DE SUPERVISIÓN**

### **Evaluación del sistema de control interno**

La autoridad superior de toda empresa que tenga a su cargo una sección organizacional, programa, proyecto o actividad, debe periódicamente evaluar la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados a la persona encargada o responsable. La posibilidad y calidad de su responsabilidad para

cualquier funcionario al que se la ha confiado la conducción de un segmento de la organización descansa en su Sistema de Control Interno. El análisis periódico de este sistema le proporcionará al responsable la tranquilidad de un adecuado funcionamiento o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

### **Eficacia del sistema de control interno**

El Sistema de Control Interno se considera seguro en la medida en que la autoridad a la que apoya cuenta con una seguridad razonable en:

- la información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia
- la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros
- el cumplimiento de la legislación y normativa vigente incluyendo las políticas y los procedimientos emanados del propio organismo.

Esta Norma fija el criterio para calificar la eficacia del Sistema de Control Interno, en las tres materias del control:

- Las Operaciones.
- La información financiera.
- El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa.

### **2.2.10 Herramienta Del Control Interno**

Según Claros Cohaila (2012) lo determina como un aspecto fundamental para comprender, proponer, implementar y mantener el control interno en las entidades públicas y privadas, es identificar las herramientas que deberán utilizar los encargados de la gestión de control, tales como los auditores externos e internos.

#### **Herramienta Que Cuenta El Control Interno**

Las herramientas que habitualmente emplean los gestores y auditores para el control interno de sus actividades son diversas, siendo las más características las siguientes:

Herramientas de gestión de planeamiento

- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Plan Operativo Institucional (POI)
- Plan Anual de Adquisiciones

- Plan Anual de Capacitación

#### Herramientas de gestión de presupuesto

- Presupuesto Inicial de Apertura (PIA)
- Presupuesto Institucional Modificado (PIM)
- Presupuesto Analítico de Personal (PAP)

#### Herramientas de gestión de organización

- Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- Manual de Organización y Funciones (MOF)
- Cuadro de Asignación de Personal (CAP)
- Manual de Procedimientos (MAPRO)

#### Herramienta de gestión de procedimientos

- Directivas para la formulación y evaluación de planes estratégicos y operativos
- Leyes y reglamentos aplicables
- Instructivos de trabajo
- Especificaciones y estándares
- Reportes operativos
- Reportes de resultados
- Informes de registros de revisiones internas
- Evaluaciones de riesgos
- Estudios previos de evaluación de control interno
- Reportes de indicadores

### **2.2.11 Empresa**

Según Estupiñán Gaitán (2015) manifiesta que la empresa es aquella persona natural o jurídica, que se encarga de la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para producir o distribuir los bienes o servicios con el fin de satisfacer las necesidades humanas.

### **2.2.12 La actividad económica en la empresa**

Según Estupiñán Gaitán (2015) es un hecho real económico realizado para intercambiar o transferir bienes y servicios, en ocasiones el hecho económico puede ocurrir con o sin la participación de la empresa. Toda empresa lucrativa o no lucrativa realiza actividad económica, la cual ocurre por:

- Transacciones al comprar y pagar, vender y cobrar bienes y servicios
- Transferencias al trasladar internamente dentro de la empresa, bienes y servicios de una persona a otra, de un departamento a otro, de una división a otra.
- Decisiones operativas internas, que originan cambios de políticas, de precios, corrección de errores y similares.
- Decisiones externas dictadas por terceras personas, sin que ocurra intercambio alguno de bienes y servicios, como cambios en las leyes y regulaciones fiscales, cambiarias, laborales, mercantiles.
- El tiempo a través de las acumulaciones y la depreciación.
- Actos fuera del control de la empresa como catástrofes, terremotos, inundaciones, guerras, etc.

### **2.2.13 Clasificación de la empresa**

Según Estupiñán Gaitán (2015) considera que las ente se rigen:

- Por su origen de la inversión
- Por el objeto social
- Por la actividad
- Por el tamaño.
- Por el tipo de sociedad
- Por el Sector económico
- Por su forma de organización

### **2.2.14 Aspectos en los Procesos de cada Area**

#### **2.2.14.1 Área de almacén**

Según Forteza G (2008) define al almacén como el lugar especialmente estructurado y planificado para conservar, guardar proteger y controlar los bienes de la empresa desde su adquisición a los proveedores hasta su uso o venta.

Según Chuquino (2015) manifiesta que la gestión de almacenamiento se soporta en cinco procesos básicos que son:

- **Recepción:** es un proceso que permite el controlar y gestionar lo que ingresa al almacén, desde una compra hasta la logística inversa (devoluciones) la descarga de la mercadería y su posterior verificación (físico vs documentos).
- **Almacenamiento:** es un proceso que permite identificar la mercadería y ubicarla (guardarla) en un espacio físico.
- **Control de Inventario:** tiene el encargo de velar por la existencia de los stocks dentro del almacén, además de todos los movimientos que se realice de la mercadería (transferencia) de una zona a otra.
- **Preparación de Pedidos (Picking/Surtido):** Es un proceso de selección de la mercadería solicitada según las características que le correspondan (lote, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.).
- **Despacho (Embarque):** es un proceso donde se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria (guías de remisión, hoja de packing, etc.), la inspección física del producto (físico vs documentos) hasta el embarque o entrega de la mercadería.

#### **2.2.14.2 Área de ventas**

Según Thompson (2005) lo define como un conjunto de actividades diseñadas para fomentar la compra de un producto o servicio, pues requiere de un proceso que ordene la implementación de sus diferentes actividades, caso contrario no podría satisfacer de forma efectiva las necesidades y deseos de los clientes, ni en el logro de los objetivos de la empresa. Según lo expuesto se detallan los cuatro pasos del proceso de venta:

**Prospección o exploración:** es el primer paso del proceso de venta y consiste en la búsqueda de clientes en perspectiva y que tienen grandes posibilidades de serlo, lo cual involucra un proceso de tres etapas:

- Identificar a los clientes en perspectiva
- Calificar a los candidatos en función a su potencial de compra
- Elaborar una lista de clientes en perspectiva

El acercamiento previo o pre entrada: consiste en la obtención de información más detallada de cada cliente en perspectiva y la preparación de la presentación de ventas adaptada a las particularidades de cada cliente. Esta fase involucra el siguiente proceso:

- Investigación de las particularidades de cada cliente en perspectiva:
- Preparación de la presentación de ventas enfocada en el posible cliente:
- Obtención de la cita o planificación de las visitas en frío

La presentación del mensaje de ventas: consiste en informar las cualidades del producto al consumidor, con el fin de captar la atención, conservar el interés, provocar un deseo y obtener la acción de la compra. Lo cual debe ser adaptado a las necesidades y deseos de los clientes es decir la plena satisfacción con el producto adquirido, La presentación del mensaje de ventas basada en 3 pilares:

- Las características del producto: lo que es el producto en sí, sus atributos.
- Las ventajas: Aquello que lo hace superior a los productos de la competencia.
- Los beneficios que obtiene el cliente: Aquello que busca el cliente de forma consciente o inconsciente.

Servicios posventa: es la etapa final del proceso de venta es una serie de actividades que fomentan la buena voluntad del cliente y brindan soporte para negocios futuros es decir la empresa puede dar un valor agregado que no espera el cliente pero que puede ocasionar su lealtad hacia la marca o la empresa, asegurando la satisfacción del cliente.

Pues pueden incluir todas o algunas de las siguientes actividades:

- Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío.
- Verificación de una entrega correcta.
- Instalación.
- Asesoramiento para un uso apropiado.
- Garantías en caso de fallas de fábrica.
- Servicio y soporte técnico.
- Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente.
- Descuentos especiales para compras futuras.

Según Chao González (s.f.) manifiesta las funciones que se desarrollan en un departamento de ventas son:

- Alcanzar los niveles de ventas de acuerdo a los objetivos establecidos al interior del departamento.
- Elaborar de manera periódica diagnósticos sobre sus ventas.
- Administración del equipo de ventas (vendedores).
- Colaborar en el reclutamiento y selección del personal para el equipo de ventas. Capacitar, desarrollar y evaluar al equipo de ventas.
- Motivar e incentivar a los vendedores.
- Realizar esfuerzos conjuntos con los departamentos de producción y finanzas.
- Fungir como representantes de la organización ante los clientes.
- Realizar negociaciones con los demás departamentos de la empresa.

#### **2.2.14.3 Área de tesorería**

Según Cantalapiedra (2013) manifiesta que la gestión de tesorería es el área que se ocupa de controlar y coordinar los flujos monetarios, es decir los cobros y pagos que se generan en el negocio. El objetivo fundamental de esta gestión garantizar un nivel adecuado de liquidez para el normal desarrollo de la actividad, la liquidez expresa la aproximación de cada elemento del activo a su conversión en efectivo, de tal modo que el bien más líquido se puede considerar el efectivo que se tiene en caja.

Funciones del Departamento de Tesorería

Según Tarango Julián (2012) las funciones del departamento de tesorería son:

- Administrar las cuentas de tesorería
- Detallar los procesos financieros necesarios para hacer frente a las obligaciones de pago inmediatos, al mismo tiempo hacer la entrega de los mismos a los clientes cuando se realiza la venta, el pago y la cobranza de proveedores y clientes lo realiza el propietario.
- Elegir los medios de pago y cobro a utilizar.
- Asegurar la liquidez de la empresa mediante la previsión futura de cobros y pagos a través del presupuesto de tesorería.

- Ante la falta de liquidez elegir la fuente de financiación más adecuada. Si existe exceso de liquidez señalar una inversión alternativa para los recursos ociosos conjugando rentabilidad, seguridad y liquidez.
- Negociar, vigilar y reclamar el cumplimiento de las condiciones pactadas con las organizaciones.
- Complementar con los libros auxiliares de caja y bancos.
- Realizar el arqueo de caja.
- Hacer un convenio bancario.

#### Medios de Pago en el departamento de tesorería

Según Tarango Julián (2012) manifiesta que las entradas y salidas de dinero se da a través de los siguientes medios:

- Efectivo: Es el medio de pago más utilizado en el pequeño comercio, su presencia es menos habitual en el resto de operaciones. La distribución de grandes cantidades de efectivo es una práctica en desuso por razones de seguridad y por la pérdida de rentabilidad financiera.
- Tarjetas de débito: Son aquellas donde la disposición de fondos se realiza contra la cuenta corriente o cuenta de ahorros produciéndose el cargo de forma automática. De esta forma si no existiera saldo suficiente, la operación no tendría lugar.
- Tarjetas de crédito: Son aquellas que cuentan con un crédito concedido por la institución financiera. Si la disposición de fondos se produce con cargo al crédito, la institución cobra un tipo de interés y las comisiones correspondientes.
- Cheque: Es un documento por el que un banco o entidad de crédito se obliga al pago de una determinada cantidad de dinero por orden de uno de sus clientes con cargo a sus fondos. Su validez depende del cumplimiento de determinados requisitos formales, la denominación de cheque debe figurar en el propio título.

Arqueo de caja:

Según Hirahe Flores (2012) indica que es un procedimiento que permite el análisis de las transacciones en relación al efectivo recibido por la empresa durante un período de tiempo determinado, con la finalidad de comprobar la contabilización correcta del efectivo recibido.

Los procedimientos de arqueo de caja son los siguientes:

- Los arqueo son programados por la jefatura asignada por la gerencia estos pueden desarrollarse de forma mensual, sorpresivo y selectivo.
- Los arqueo deben ser practicados obligatoriamente en presencia de la persona responsable de los fondos con respectivos documentos de arqueo.
- Una vez culminado el arqueo a las cajas de la empresa, se deberá levantar un acta donde se consignará la conformidad o disconformidad del arqueo, debiendo ser suscrita por el encargado de la caja y por la persona que haya realizado el arqueo.
- Las observaciones (irregularidades) recabadas en los arqueo deberán ser comunicadas por escrito a las gerencias respectivas con la finalidad de adoptar medidas correctivas.

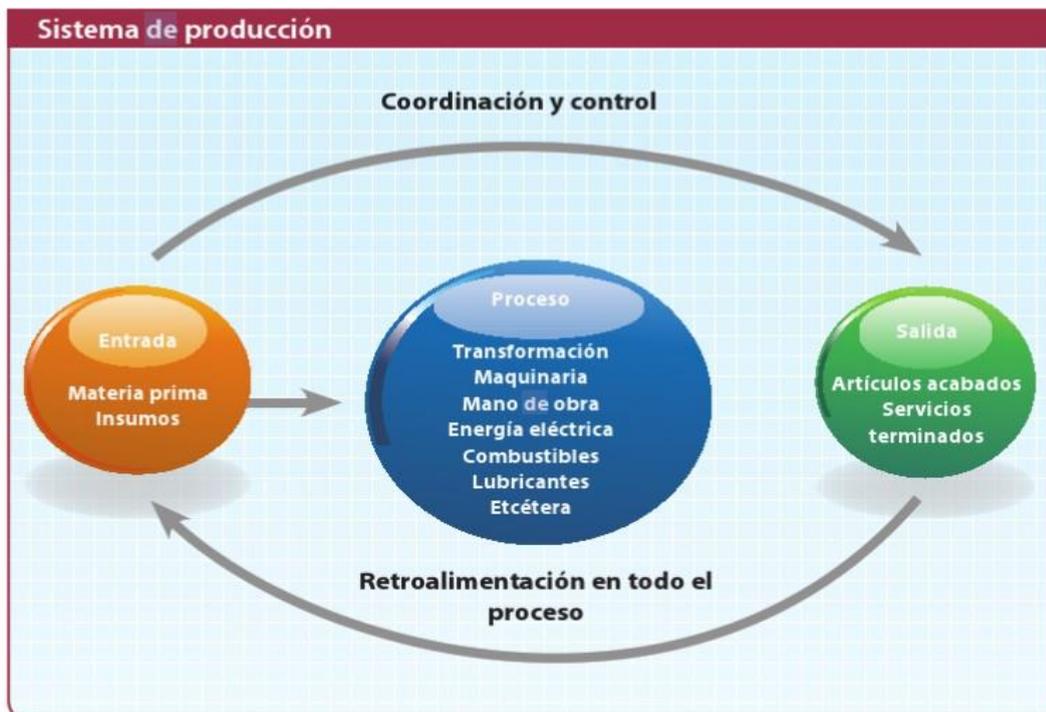
#### **2.2.14.4 Área de producción**

Según Chao González (s.f.) maniesta que el departamento de producción es el encargado de la transformación de los insumos en productos o servicios terminados. Sus funciones principales son:

- Lograr una óptima transformación de los insumos, a través de procesos eficientes y eficaces en cuanto al uso de la materia prima, la maquinaria, la tecnología, los métodos, la mano de obra y otros recursos que se utilicen.
- La adecuada localización de futuras plantas producción, mediante el análisis apropiado de los siguientes criterios: cercanía de los insumos, del mercado real y disponibilidad del recurso humano calificado.
- La planeación de la distribución física, es decir determinar los espacios necesarios para facilitar los procesos de producción.
- El estudio del trabajo, el cual consiste en determinar mediante un análisis sistemático las tareas que se habrán de realizar.

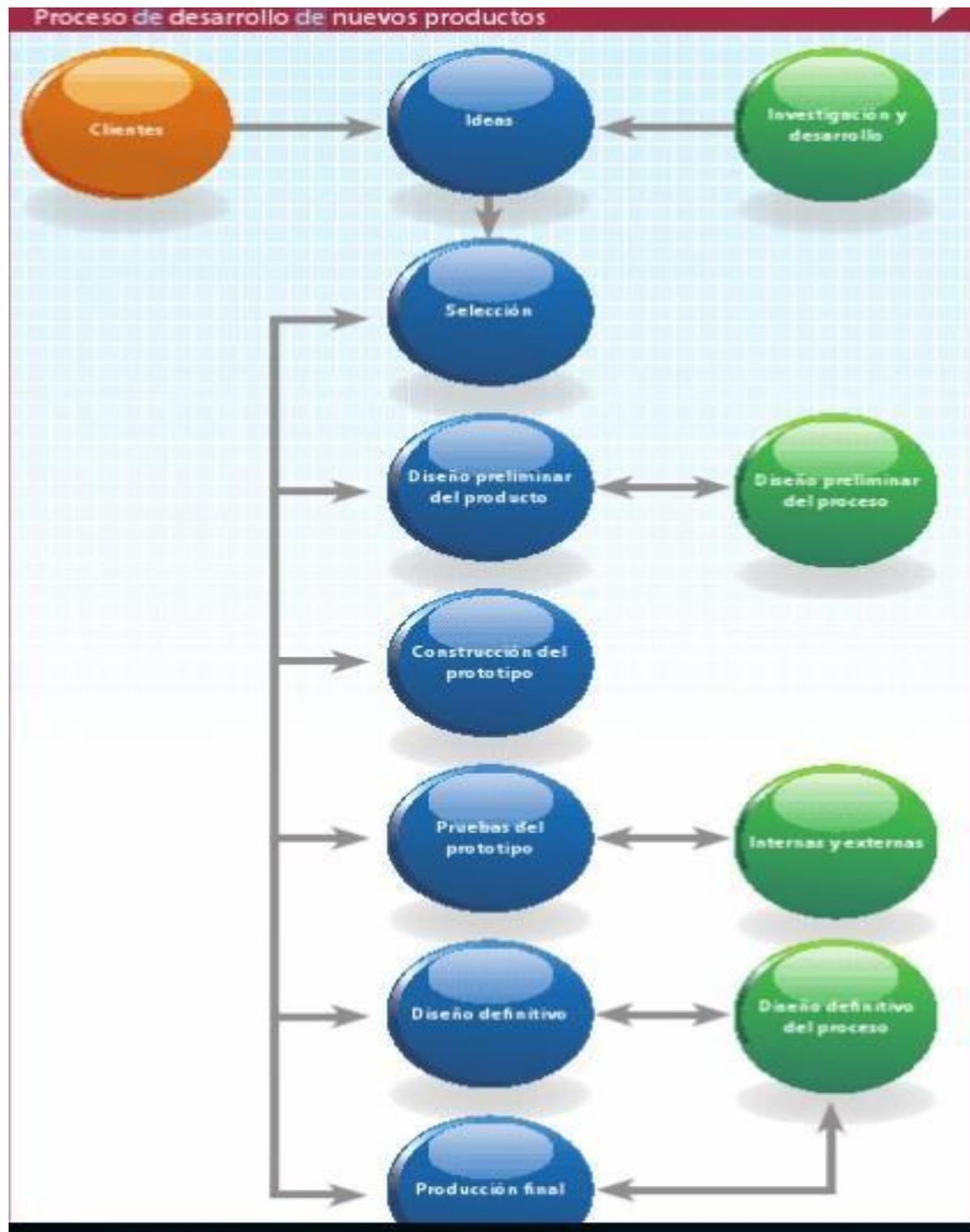
- La prevención de riesgos laborales, la cual tiene como propósito eliminar o reducir al mínimo los peligros relacionados con las propiedades físicas de la empresa, la administración o con las actividades de producción (es decir, con la mano de obra y materiales).

**Gráfico 1: Sistema de Producción**



**FUENTE:** Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014)

**Gráfico 1: Procesos del Area de Producción**



**FUENTE:** Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014)

#### 2.2.14.5 Área de contabilidad

Según Thompson Baldiviezo (2008) manifiesta que ayuda a registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero en transacciones y eventos de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de las riquezas y sus resultados.

**Cuadro 1: Funciones Principales del Departamento de Contabilidad**



Fuente: Varela (2018)

#### **2.2.14.6 Área de personal**

Según García (2016) manifiesta que es clave dentro del crecimiento y desarrollo de toda organización, de acuerdo al tamaño de la empresa dependerá sus necesidades y del presupuesto. El objetivo principal del departamento de recursos humanos es alinear estratégicamente a los profesionales con los valores y metas empresariales. las funciones tienen el departamento de Recursos Humanos son las siguientes:

- Investigación interna y del mercado laboral

En esta parte del proceso se deben diseñar pruebas e instrumentos de medición que permitan determinar cuáles son los potenciales candidatos para un puesto a su vez permite tener un inventario del potencial humano con la que esta pretende contar.

- Selección y reclutamiento de personal

La empresa debe emitir su oferta laboral para atraer a las personas específicas y extraer la información sobre los postulantes para posteriormente obtener una cita con ellos o no. En esta siguiente parte se decide cuales candidatos harán parte de la plantilla de personal de la empresa. Se tiene en cuenta los títulos obtenidos, la experiencia laboral previa, su desempeño en la entrevista y el puntaje obtenido en las pruebas allí aplicadas.

- Capacitación

Es una tarea que se tiene que aplicar tanto para empleados nuevos, como para empleados ya existentes. Se deben tratar temas como la misión, visión, objetivos y valores empresariales. También es el proceso de adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a permitir a los trabajadores hacer su trabajo de una mejor forma, conforme a las prácticas de la empresa.

- Remuneraciones

tiene que ver con la política salarial, esta se tiene que basar en un estudio que, conforme a los méritos y eficacia de cada trabajador, se le asigne determinado presupuesto monetario, las remuneraciones no solo tienen que ver con pagos monetarios sino también con incentivos, tales como: descuentos en productos o servicios de la empresa, uniformes, convenios y licencias frente a nacimientos, fallecimientos o matrimonios.

- Motivación y clima laboral

Este es un pilar fundamental pues si las personas se encuentran motivadas significa que son más productivas y crean un ambiente de trabajo más sano aquí se encuentran las reuniones, encuestas y otras herramientas prácticas, se puede medir la motivación de las personas.

- Prevención de riesgos laborales

recursos humanos también tiene la tarea de fomentar los lugares propicios de trabajo y prever que los trabajadores tengan sus seguros médicos y de riesgos profesionales al día, para que en caso de cualquier eventualidad estén protegidos.

- Evaluación y promoción de sus trabajadores

Es importante tener movilidad dentro de la empresa y que sus esfuerzos sean reconocidos, esto se realiza por medio de evaluaciones para saber si están listos para dar el siguiente paso en un escalón más de la empresa o por el contrario en el puesto donde se encuentran son más productivos y están satisfechos.

### 2.2.15 Marco teórico y conceptual

- **Control:** verificación, fiscalización, inspección, vigilancia que se ejerce sobre una persona o cosa.
- **Control Interno:** conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos que desarrolla la gerencia junto al personal con el fin de prevenir los posibles riesgos que afectan a una entidad.
- **Microempresa y Pequeña empresa:** es la unidad económica constituida ya sea por una persona natural o jurídica que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios.
- **Administración:** es una técnica encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el fin de lograr los objetivos establecidos.
- **Fraude:** es una acción de engaño o abuso de confianza que se comete en contra de una persona u organización.
- **Autocontrol:** ejercer control de sí mismo o una herramienta que permite, en momentos de crisis, distinguir entre lo más importante y lo que no es tan relevante.
- **Monitoreo:** ayuda a controlar o supervisar una situación para detectar eventuales irregularidades.
- **Eficacia:** capacidad de alcanzar algo que se espera o se desea tras la realización de una acción.

- **Eficiencia:** uso de medios para alcanzar un objetivo o resultado.
- **Sistema:** conjunto de elementos y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o sociedad.
- **Recurso:** son los diferentes medios que se utilizan para lograr objetivos o proyectos.
- **Producción:** acción de producir.
- **Normas:** son reglas que deben ser respetadas para ajustar ciertas conductas o actividades.
- **Integridad:** calidad de integro, pureza original, sin contacto o contaminación con un mal o un daño
- **Estructura:** distribución y orden de las partes de un todo.
- **Evaluación:** acción y efecto de evaluar.
- **Activo:** son bienes, derechos y otros recursos que dispone la empresa.
- **Flexibilidad:** calidad de flexible, disposición del animo a ceder y acomodarse fácilmente a un dictamen.
- **Tecnología:** conjunto de conocimientos con las que el hombre desarrolla un mejor entorno.
- **Responsabilidad:** cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo.
- **Dirección:** es la acción de dirigir.

## 2.3 Datos informativos de la empresa

**Tabla 1: Aspectos Generales de la Empresa**

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20600093429 - CONFECCIONES JES' NAT S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	29/01/2015
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	PRO.TRANSVERSAL AYABACA. SECCIÓN TELAS. NRO. S/N OTR. MERCADO DE TELAS BELLAVISTA (COSTADO DE CHANO VILLEGAS. MERCADO DE TE) PIURA - SULLANA - SULLANA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 17218 - FAB. ART. CONFECCIONADOS. Secundaria 1 - CIU 51395 - VTA. MAY. OTROS ENSERES DOMESTICOS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

- 2.3.1.1 **Propietario de la empresa:** Jesús Córdova Sánchez
- 2.3.1.2 **Constituida:** Persona Jurídica
- 2.3.1.3 **Régimen tributario:** Régimen MYPE Tributario
- 2.3.1.4 **Libros contables se está obligado a llevar:** con ingresos netos anuales hasta 300UIT:

- Registro de ventas
- Registro de compras
- Libro Diario de Formato Simplificado.

2.3.1.5 **Se dedica:** compra, confecciona, vende telas, almohadas, cortinas, fundas (muebles, sillas, computadoras, televisores, etc.) entre otros.

## **2.3.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

- **2.3.2.1 Visión**

Ser una empresa líder con varias sucursales y la más inclusiva por ofrecer productos de calidad a costos accesibles al mercado, con profesionales de calidad que estén a la vanguardia de la tecnología e innovación. Teniendo como meta la satisfacción de nuestros clientes.

- **2.3.2.2 Misión**

Brindar servicios y productos de calidad a bajos costos que incorporan alta tecnología e innovación, satisfaciendo las necesidades del público en general y generando trabajo a las personas.

- **2.3.2.4 Objetivos de la empresa**

- a) Desarrollar empresas innovadoras que ofrezcan un producto de calidad competitivo para participar con éxito en el mercado global.
- b) Proveer información oportuna de los productos y servicios de comercialización.
- c) Incrementar el capital intelectual que genere ventajas competitivas.
- d) Garantizar la conservación de los productos.

### **2.3.3 ORGANIGRAMA**

La empresa JES´ NAT no cuenta con una representación gráfica de organización, por lo que representa un problema para detectar los posibles fallos en la asignación de funciones (duplicidad) su vez no le permite tanto clientes como instituciones, competencia, etc. Conocer el funcionamiento interno de la empresa en cuanto a la organización, pues sin un mejor funcionamiento no es posible agilizar los procesos.

### **2.3.4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF**

La empresa JES´ NAT no cuenta con un documento formal MOF, pues es necesario tener este tipo de documentos porque permite que los trabajadores conozcan de forma explícita las funciones específicas, requisitos, responsabilidades y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente, aumentando así la productividad individual y organizacional.

### **2.3.5 REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - ROF**

La empresa JES´ NAT tampoco cuenta con un documento técnico normativo ROF que establezca y formalice la estructura organizacional en base las funciones generales de la entidad, funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas al logro de su misión, visión y objetivos, con el fin de verificar el proceso de dirección y control.

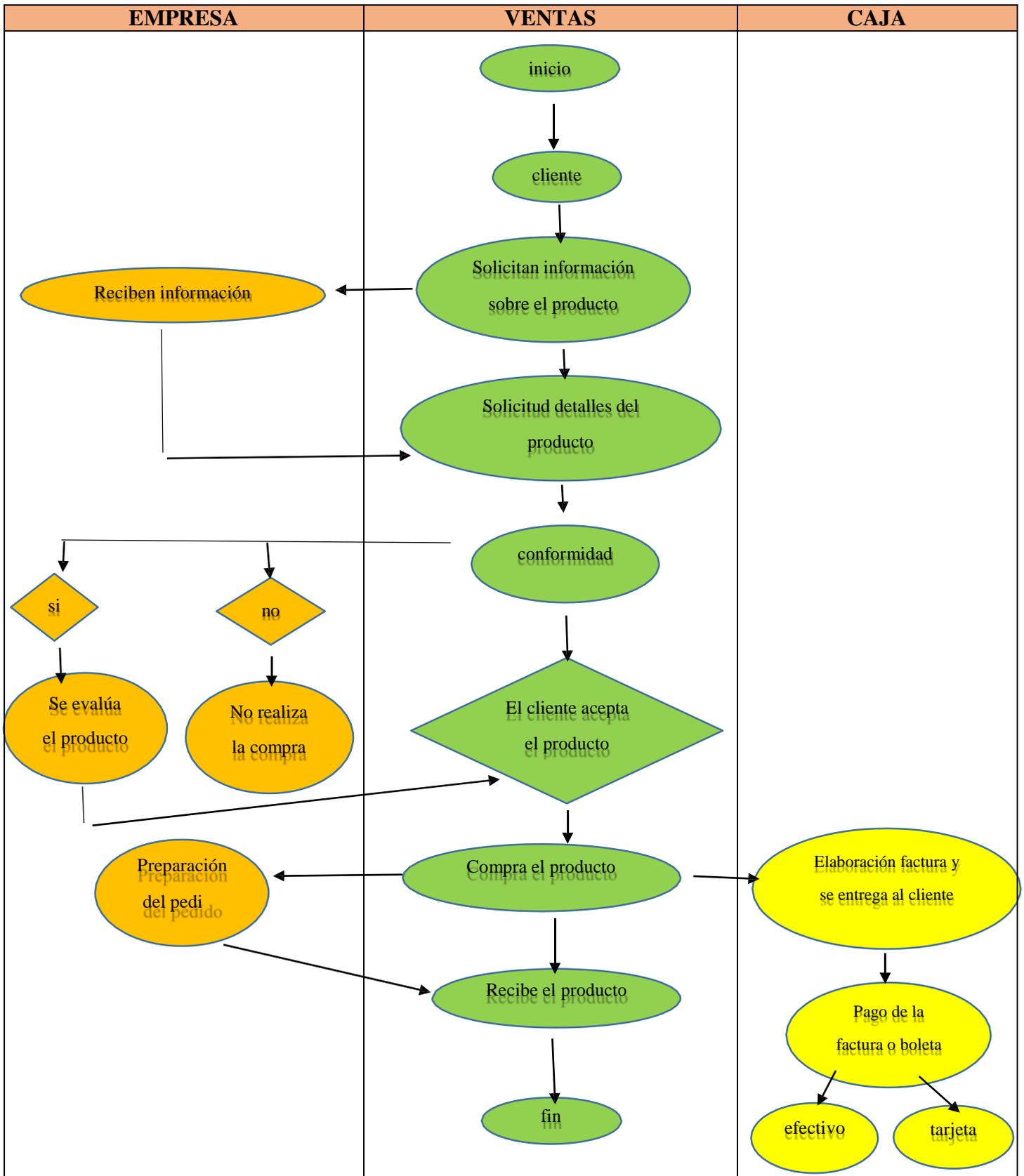
### **2.3.6 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO- RIT**

La empresa JES´ NAT al igual que lo anterior tampoco cuenta con un documento RIT por lo que representa un problema serio, pues si este no existe la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un trabajador por un acto impropio puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare. Este documento fundamental para mantener el orden dentro de la empresa.

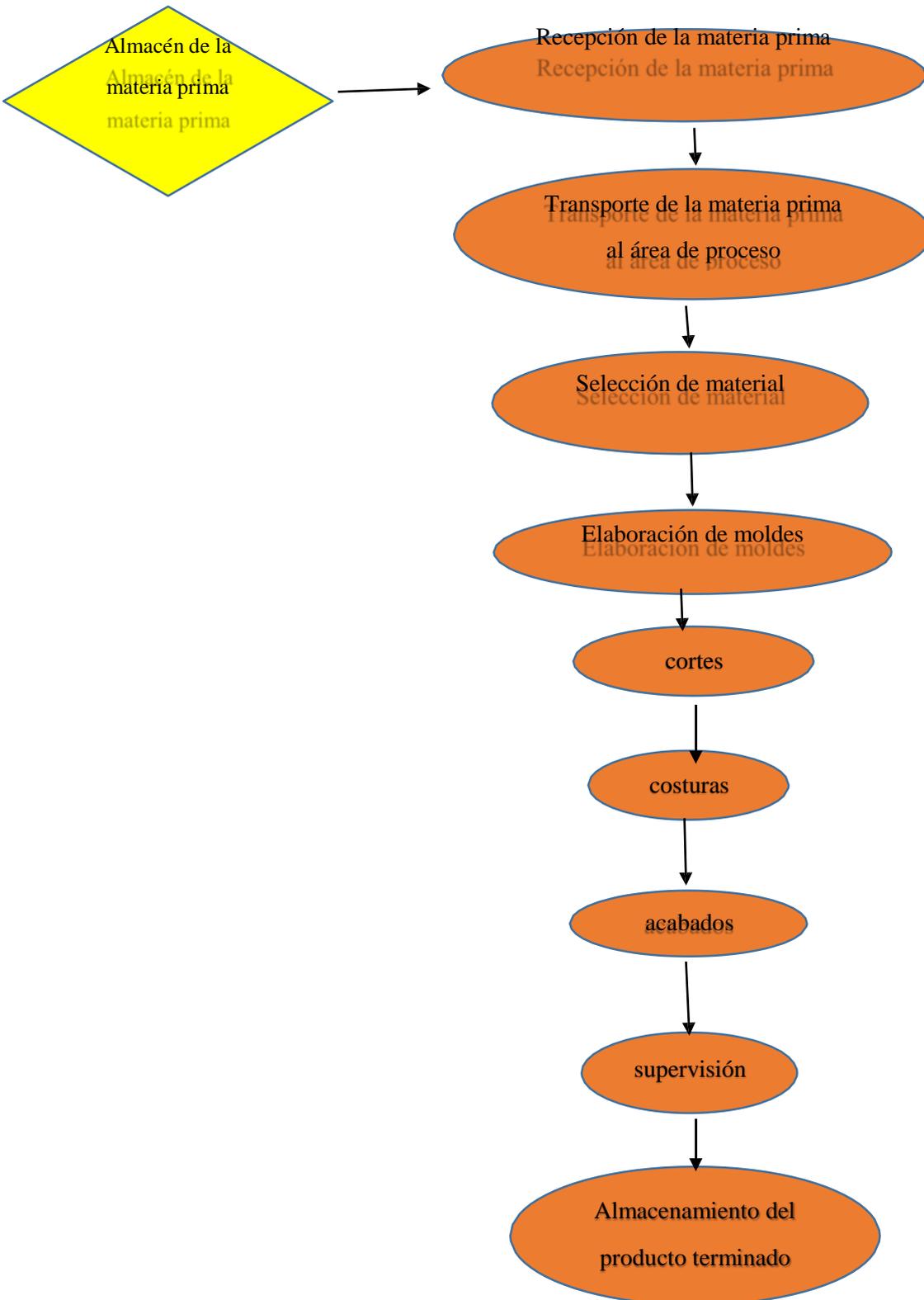
### **2.3.7 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD**

La empresa JES' NAT tampoco cuenta con un documento formal donde se establezcan las políticas de seguridad y salud pues es necesario tener este documento porque promueve una cultura de prevención de riesgos, evita la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales con el propósito de salvaguardar la seguridad y salud de los empleadores y trabajadores.

Gráfico 2: Flujograma de ventas y cobranza de la empresa



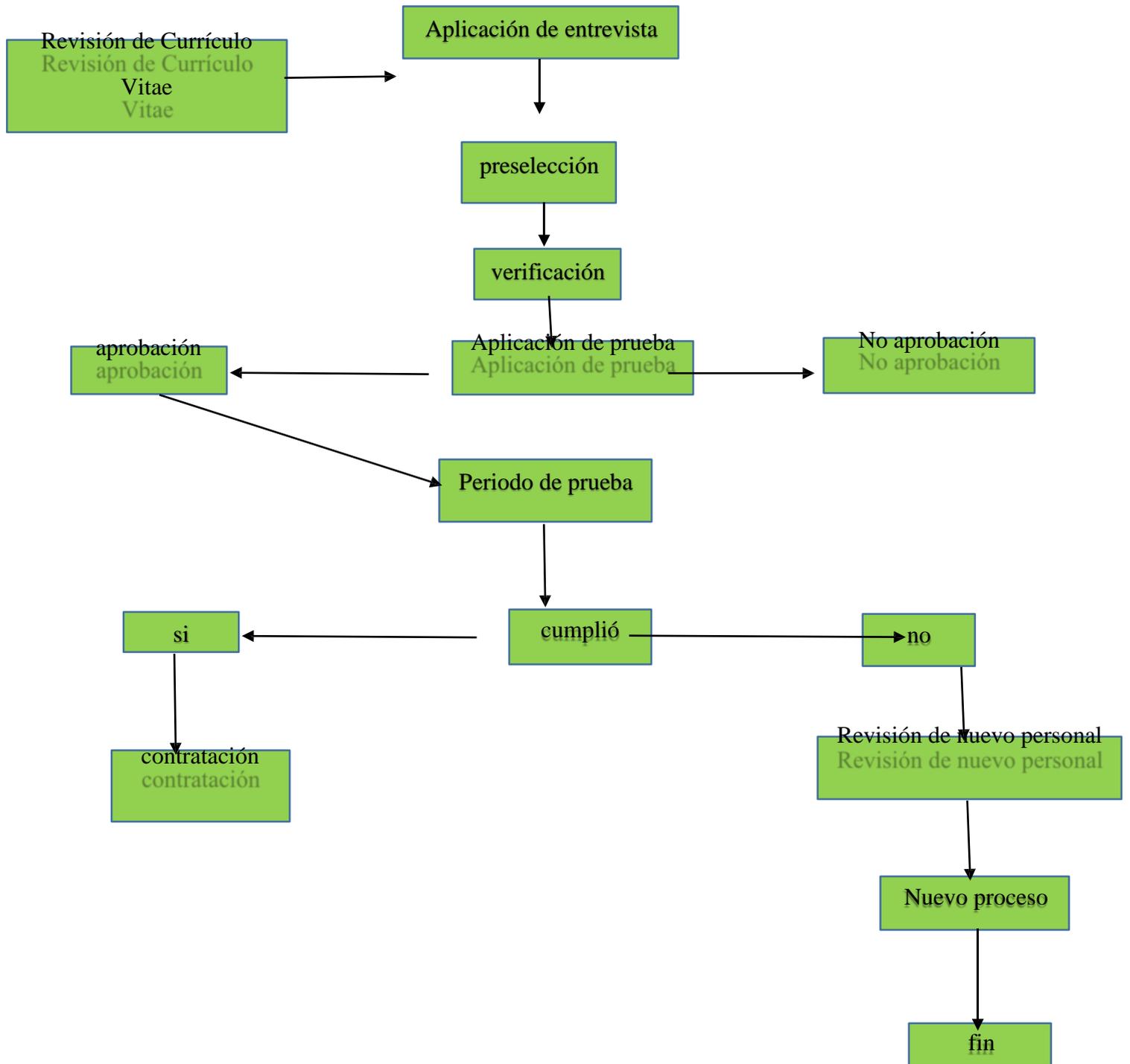
*Gráfico 3: Flujograma de producción de la empresa*



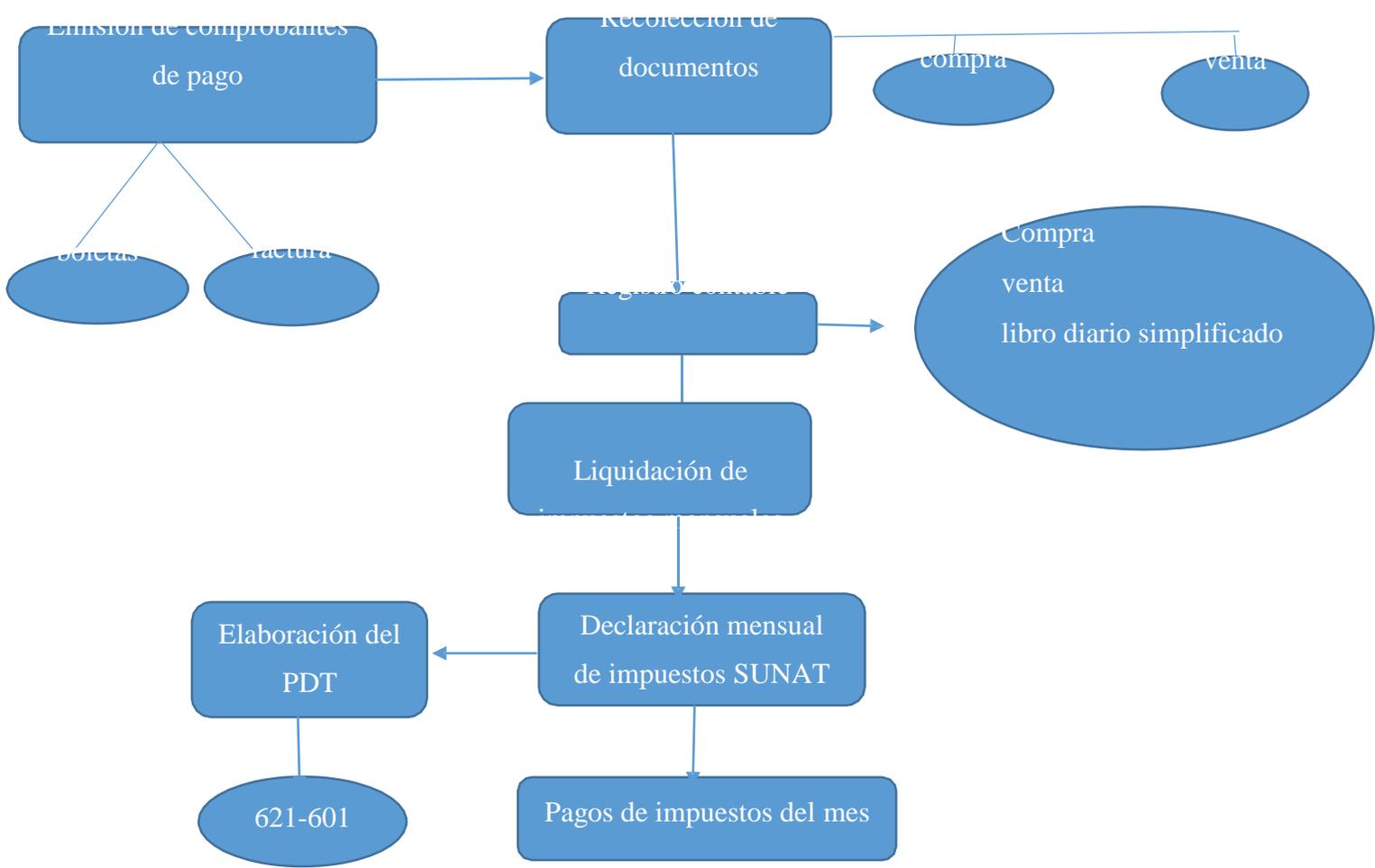
**Gráfico 4: Flujograma de almacén de la empresa**



Gráfico 5: Flujograma de contratación del personal



**Gráfico 6: Flujograma de la contabilidad de la empresa**





### **2.3.15 TEORIA DEL CONTROL INTERNO**

Según Capote Cordovés (2007) manifiesta que el Control Interno son métodos y medidas de coordinación permitiendo que funcionen adecuadamente, con fluidez, seguridad y responsabilidad que aseguren los objetivos de preservar, con la máxima seguridad en los recursos, las operaciones, las políticas, las normativas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones de la empresa.

### **2.3.16 TEORIA DE LA CONTABILIDAD**

Según Guerrero Reyes (2014) la contabilidad es el arte de producir información, veraz, oportuna, y de fe para entidades públicas y privadas preparada en términos monetarios para la toma de decisiones, extraída de los distintos sectores que componen la organización, para ser utilizada por usuarios internos y externos.

### **2.3.17 TEORIA DE ALMACEN**

Según Campo Varela, Hervás Exojo (2013) es una actividad de la empresa que se encarga de recepcionar, almacenar, conservar, custodiar una mercancía y expedirla al cliente.

### **2.3.18 TEORIA DE PERSONAL**

Según Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014) manifiesta que las personas que la integran hacen posible lograr los objetivos propuestos, pues posee características únicas y valiosas que contribuyen al éxito de las empresas por lo que la administración debe poner especial atención en ellas en lograr su permanencia en la empresa, prestando sus servicios, sintiéndose satisfecho y con posibilidades de desarrollo, proporcionar los conocimientos, habilidades y actitudes que ayuden a un mayor rendimiento en su trabajo, hacerles saber acerca de la importancia de cuidar las normas de higiene y seguridad para un desempeño laboral con un mínimo de riesgo, así como designar sueldos y salarios con base en niveles y responsabilidades.

### **2.3.19 TEORIA DE VENTAS**

Según Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014) manifiesta que la venta es una forma de comunicar un mensaje, destinado a conseguir una reacción determinada del consumidor, específicamente comprar o adquirir el producto o servicio. La venta personal es la forma más poderosa de comunicación persuasiva, y representa el último eslabón del ciclo de convencimiento del cliente. La capacidad de

comunicación es el elemento más importante de retroalimentar de modo eficaz al consumidor pues llega a descubrir las necesidades del cliente potencial, facilitando así el cierre de las ventas.

### **2.3.20 TEORIA DE TESORERIA**

Según Pindado Garcia (2001) Conjunto de activos que pueden generar liquidez de modo rápido y seguro, sin que la empresa sufra una pérdida de valor, de este modo incluimos a los activos financieros inmediatamente realizables que pueden ser convertidos en dinero de modo rápido y seguro sin que se produzca una minusvalía para la empresa y aquellos activos que pueden generar liquidez convirtiéndose en pasivos.

### **2.3.21 TEORIA DE PRODUCCION**

Según Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014) se refiere a todos los procesos necesarios que cualquier empresa, fábrica, industria, etc., necesita o requiere para transformar bienes o servicios que van dirigidos a los consumidores finales e intermedios.

## **III Hipótesis**

### **3.1 Hipótesis general**

Danhke (1989 ) citado por Hernández Sampieri & Fernández Collado (2006, p. 141), profesores del Instituto Politécnico Nacional autores del libro Metodología de la Investigación expresa que los estudios descriptivos no suelen contener hipótesis por que en ocasiones es difícil precisar el valor que se puede manifestar en una variable. El enfoque de este estudio no se comprueba nada, por lo que no se puede plantear una hipótesis.

### **3.2 Hipótesis específica**

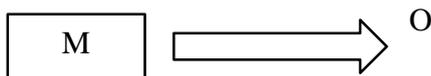
Danhke (1989 ) citado por Hernández Sampieri & Fernández Collado (2006, p. 141), profesores del Instituto Politécnico Nacional autores del libro Metodología de la Investigación expresa que los estudios descriptivos no suelen contener hipótesis por que en ocasiones es difícil precisar el valor que se puede manifestar en una variable. El enfoque de este estudio no se comprueba nada, por lo que no se puede plantear una hipótesis.

## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño transversal por que la investigación se realizó una sola vez en el año 2018. Para estudiar la actitud de la variable en estudio.

Donde:



M = Muestra: Empresa Confecciones JES` NAT S.A.C del distrito de Bellavista - Sullana, 2018.

O = Observación de las variables:

- MYPES rubro Confecciones del Perú.
- Empresa Confecciones JES` NAT S.A.C.
- Control Interno en las áreas almacén, producción, personal, tesorería, contabilidad y ventas.
- Propuesta de mejora.

### 4.2 Población y muestra

En el trabajo de investigación se contó como población a la empresa Confecciones JES` NAT S.A.C. cuyo representante legal es el señor Jesús Alexander Córdova Sánchez y con los ocho trabajadores, no se aplicó ninguna técnica de muestreo ya que la población es pequeña, por lo tanto, es una población muestral.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>Control Interno</b>	Es un plan de organización, conjunto de métodos y procedimientos que dan seguridad a la gerencia con respecto al control de la empresa.	<p>El Control Interno está conformado por cinco componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control.</li> <li>• Evaluacion del riesgos.</li> <li>• Actividad de control</li> <li>• Informacion y comunicaci ón</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>	Ambiente de Control	Estructura organizacional	¿La empresa cuenta con una estructura de organización?	El cuestionario de evaluación
				Integridad y valores éticos	¿El dueño de la empresa muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores?	
			Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?	
				Respuesta al riesgo	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?	
			Actividades de Control	Controles de acceso a los recursos o archivos	¿Considera que la empresa tiene implementados los controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?	
				Verificaciones y conciliaciones	¿En la empresa se verifica periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?	
			Información y Comunicación	Calidad y suficiencia de la información.	¿Considera que los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones?	

				Canales de comunicación.	¿Considera que tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?
			Supervisión	Autoevaluación	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales?
				Seguimiento	¿La empresa realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos para fortalecer los controles internos?

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento para la recolección de datos fue mediante un cuestionario con 25 preguntas cerradas lo cual se aplicó al personal de la empresa.

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos se recolectaron de la muestra, la cual cumplió con las características de interés del investigador. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificaron para su respectiva tabulación.

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se inició aplicando los instrumentos de información a la muestra seleccionada para poder obtener la información necesaria de la empresa.

Posteriormente se elaboró gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función a la variable planteada en la investigación.

Después de la interpretación de los resultados, se procedió a dar recomendaciones que permitirán a la empresa mejorar la gestión del control interno para que de esta manera cumpla con los objetivos trazados organizacionalmente.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA
Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones Perú: caso Empresa JESNAT Sociedad Anónima Cerrada provincia de Sullana, 2018.	¿Cuáles son las características del Control Interno de los micros y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú y de la Empresa JESNAT Sociedad Anónima Cerrada provincia de Sullana, 2018?	Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú y de la empresa JESNAT Sociedad Anónima Cerrada provincia Sullana, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú, 2018.</li> <li>➤ Describir las características del Control Interno de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, 2018.</li> <li>➤ Realizar un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro confecciones del Perú y de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia Sullana, 2018.</li> </ul>	<p><b>El tipo de investigación:</b> Tipo descriptivo y observacional.</p> <p><b>Nivel de la investigación de la tesis:</b> Nivel descriptivo no experimental.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Transversal.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> al personal de la empresa, no se aplicará ninguna técnica de muestreo</p>

#### **4.7 Principios éticos**

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual, según lo mencionado por cada autor en la respectiva.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Ambiente de Control

*Tabla 2: ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?*

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

*Gráfico 8: ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?*



*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018*

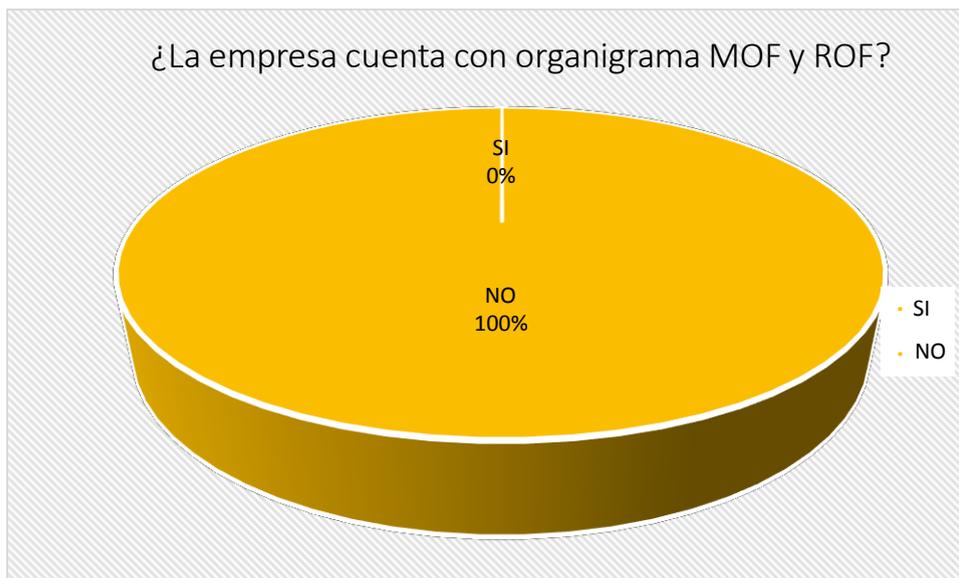
#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados reconoce que la empresa no cuenta con una definida estructura organizacional.

**Tabla 3: ¿La empresa cuenta con organigrama MOF y ROF?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 9: ¿La empresa cuenta con organigrama MOF y ROF?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

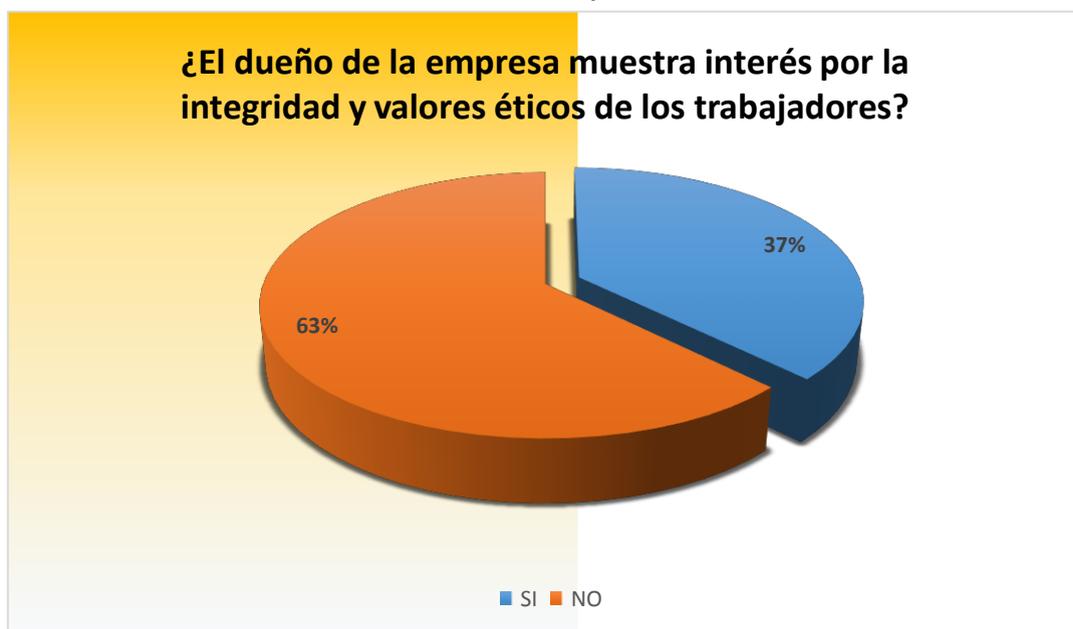
#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados reconoce que la empresa no cuenta con un organigrama MOF y ROF.

**Tabla 4: ¿El dueño de la empresa muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 10: ¿El dueño de la empresa muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 63% de los trabajadores encuestados reconoce que el dueño de la empresa no muestra interés por la integridad y valores éticos, mientras que el 37% manifiesta que sí.

**Tabla 5: ¿Realiza actividades que estimule la integración del personal para favorecer el clima laboral?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 11: ¿Realiza actividades que estimule la integración del personal para favorecer el clima laboral?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

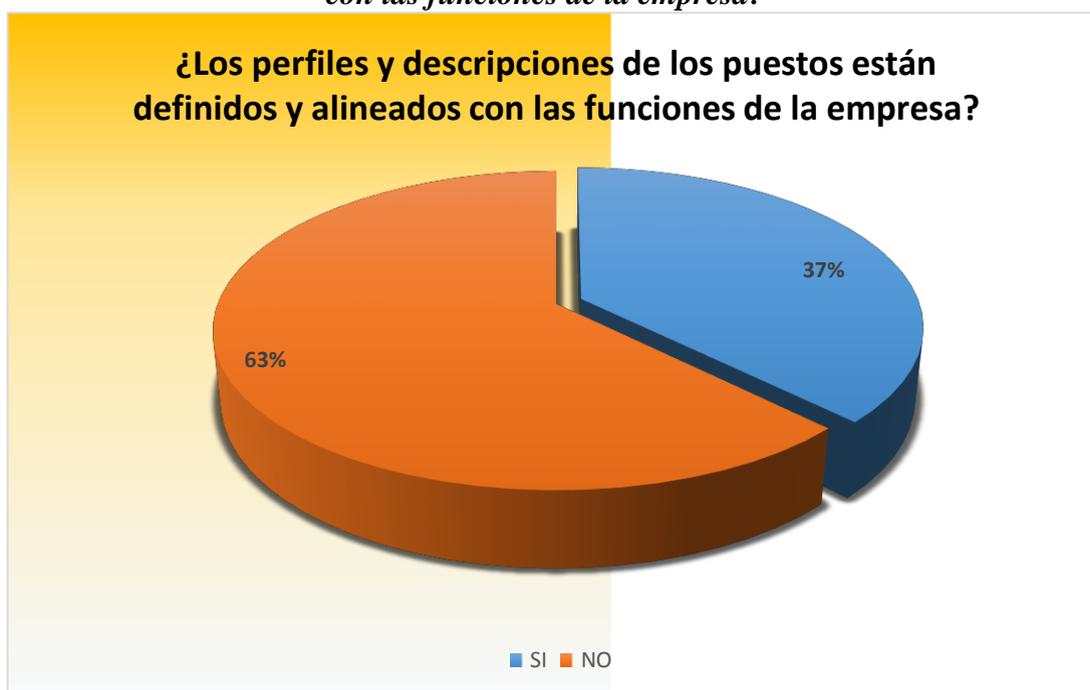
#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados reconoce que la empresa realiza actividades que estimule la integración de su personal para favorecer el clima laboral.

**Tabla 6: ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la empresa?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 12: ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la empresa?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 63% de los trabajadores encuestados reconoce que la empresa no cuenta los perfiles y descripciones de los puestos, mientras que el 37% manifiesta que sí.

### 5.1.2 Evaluación de riesgos

**Tabla 7:** ¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 13:** ¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados afirman que en la empresa no se realizan los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos.

**Tabla 8: ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 14: ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados afirman que en la empresa no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos.

**Tabla 9: ¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 15: ¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados afirma que la empresa no se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos.

**Tabla 10: ¿La empresa cuenta con algún sistema o registro para verificar el stock de mercadería que posee?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 16: ¿La empresa cuenta con algún sistema o registro para verificar el stock de mercadería que posee?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 63% de los trabajadores encuestados afirma que la empresa no cuenta con algún sistema o registro para verificar el stock de mercadería que posee, mientras el 37% manifiesta que sí.

**Tabla 11: ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	1	13%
NO	7	87%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 17: ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 87% de los trabajadores encuestados afirma que la empresa no se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos, mientras que el 13% manifiesta que sí.

### 5.1.3 Actividades de control

**Tabla 12: ¿En la empresa se verifica periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 18: ¿En la empresa se verifica periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los encuestados reconoce que en la empresa se verifica periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones.

**Tabla 13: ¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso de inventario físico?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	1	13%
NO	7	87%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 19: ¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso de inventario físico?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

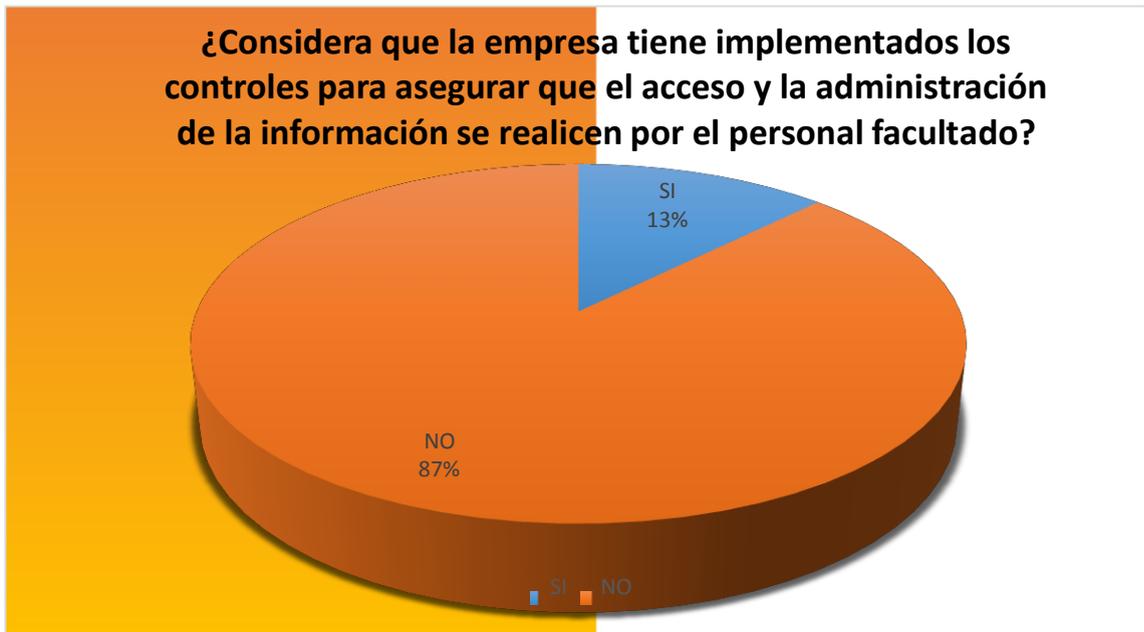
#### INTERPRETACION

El 87% de los trabajadores encuestados reconoce que no hay una persona encargada de verificar el proceso de inventario físico, mientras que el 13% manifiesta que sí.

**Tabla 14: ¿Considera que la empresa tiene implementados los controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	1	13%
NO	7	87%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 20: ¿Considera que la empresa tiene implementados los controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 87% de los trabajadores encuestados reconoce que no tiene implementados los controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado, mientras que el 13% manifiesta que sí.

**Tabla 15: ¿En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 21: ¿En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados reconoce que en la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero.

**Tabla 16: ¿Cuándo se recibe la mercadería se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 22: ¿Cuándo se recibe la mercadería se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

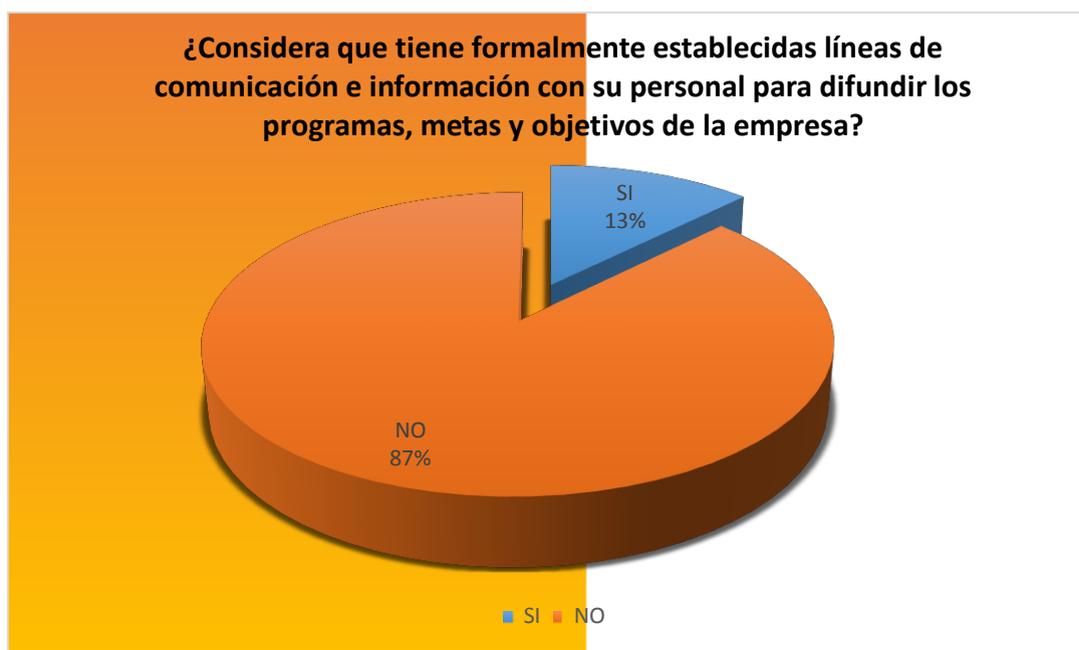
El 100% de trabajadores encuestados reconoce que cuando se recibe la mercadería se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento.

#### 5.1.4 Información y Comunicación

**Tabla 17:** *¿Considera que tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?*

ALTERNATIVA	N°	%
SI	1	13%
NO	7	87%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 23:** *¿Considera que tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

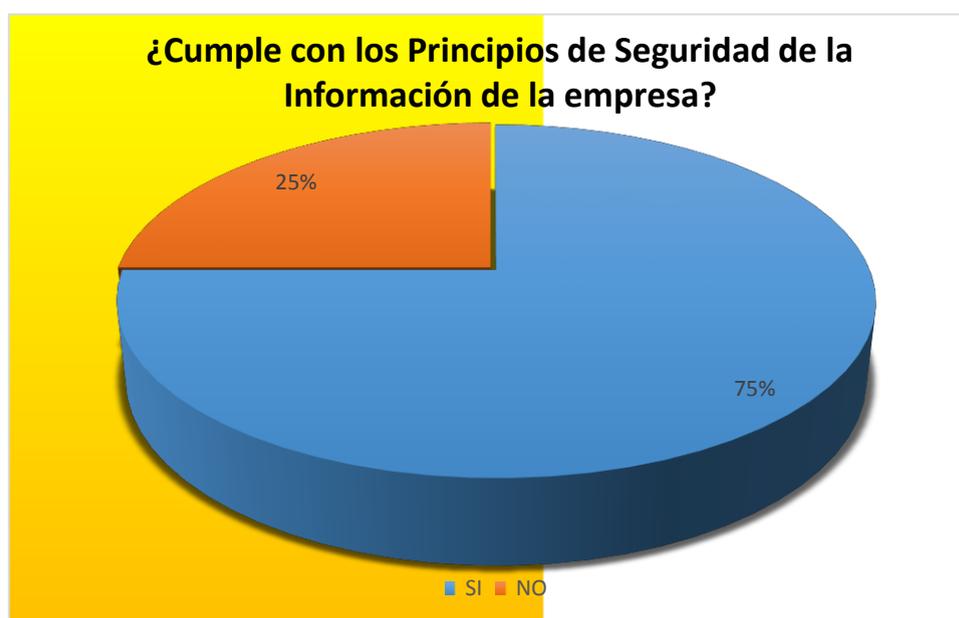
#### INTERPRETACION

El 87% de los trabajadores encuestados reconoce que la empresa no tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa, mientras que el 13% afirma que sí.

**Tabla 18: Gráfico 25: ¿Cumple con los Principios de Seguridad de la Información de la empresa?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 24: ¿Cumple con los Principios de Seguridad de la Información de la empresa?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 75% de trabajadores encuestados afirma que, si cumple con los Principios de Seguridad de la Información de la empresa, mientras que el 25% manifiesta no.

**Tabla 19: ¿Considera que los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 25: ¿Considera que los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 75% de los trabajadores encuestados afirma que los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones, mientras que el 25% manifiesta que no.

**Tabla 20: ¿Cree usted que existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 26: ¿Cree usted que existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los encuestados cree que no existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos.

**Tabla 21: ¿Se mantiene comunicación en relación al stock de mercadería para realizar las compras y abastecer los almacenes?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	5	63%
NO	3	37%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 27: ¿Se mantiene comunicación en relación al stock de mercadería para realizar las compras y abastecer los almacenes?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

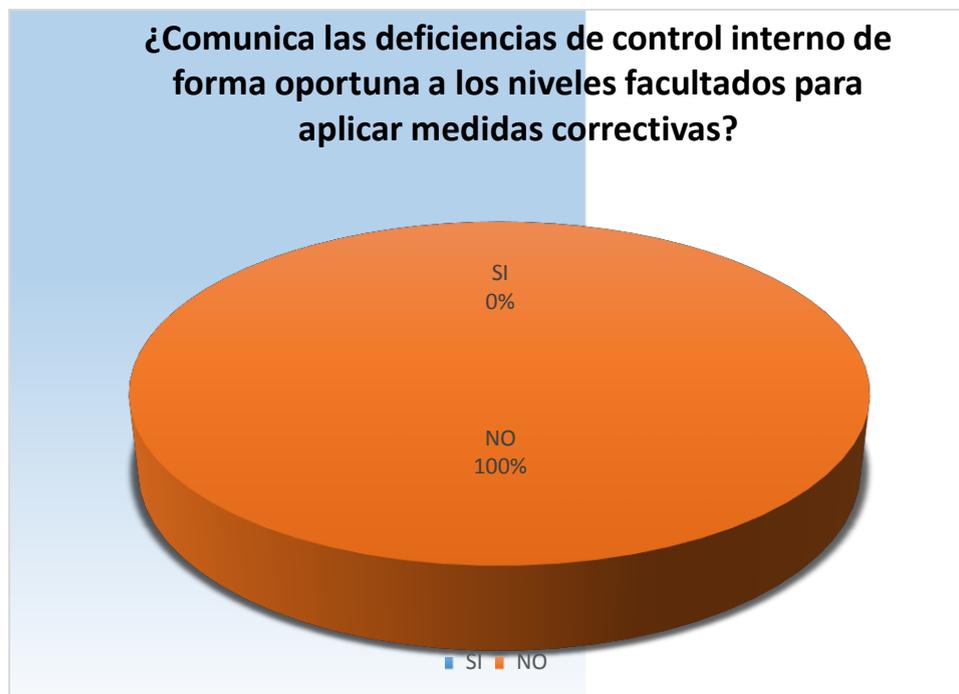
El 63% de los trabajadores encuestados afirma que se mantiene comunicación en relación al stock de mercadería para realizar las compras y abastecer los almacenes, mientras que el 37% manifiesta que no.

### 5.1.5 Monitoreo O Supervisión

**Tabla 22: ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 28: ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

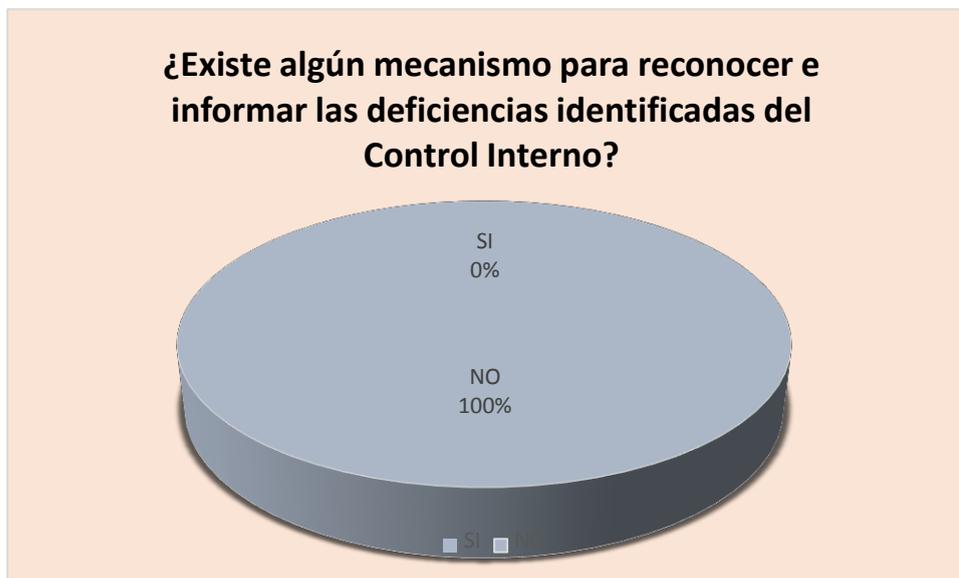
### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados afirmo que no se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.

**Tabla 23: ¿Existe algún mecanismo para reconocer e informar las deficiencias identificadas del Control Interno?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 29: ¿Existe algún mecanismo para reconocer e informar las deficiencias identificadas del Control Interno?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

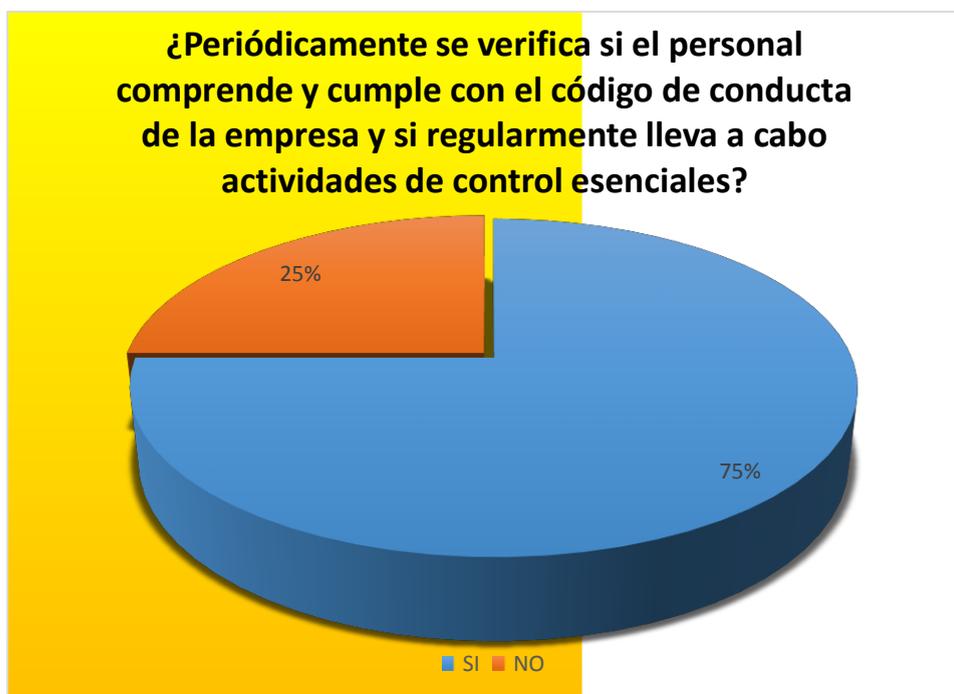
#### INTERPRETACION

El 100% de los encuestados afirma que no existe algún mecanismo para reconocer e informar las deficiencias identificadas del Control Interno.

**Tabla 24: ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 30: ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 75% de los trabajadores encuestados reconoce que en la empresa periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales, mientras que el 25% manifiesta no.

**Tabla 25: ¿La empresa realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos para fortalecer los controles internos?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 31: ¿La empresa realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos para fortalecer los controles internos?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 100% de los trabajadores encuestados afirma que no realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos para fortalecer los controles internos.

**Tabla 26: ¿La empresa supervisa las mercaderías deterioradas?**

ALTERNATIVA	N°	%
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

**Gráfico 32: ¿La empresa supervisa las mercaderías deterioradas?**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa JET SAT-2018

#### INTERPRETACION

El 87% de los trabajadores encuestados afirma que la empresa supervisa las mercaderías deterioradas, mientras que el 13% manifiesta que no.

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 01: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro confecciones del Perú, 2018.

*Cuadro 2: Objetivo Específico 01*

AUTOR	RESULTADOS
<b>Rosas Jácome &amp; Santos Alhuay (2015)</b>	Manifiesta que el Control Interno es un factor importante para lograr los objetivos previstos de las micro y pequeñas empresas como por ejemplo lograr su crecimiento y desarrollo económico, minimizar los riesgos a un nivel aceptable y mantener la competitividad de la empresa, los objetivos tienen que ser claros y precisos, además deben servir de inspiración, guía para las acciones de todos y cada uno de los trabajadores de la micro y pequeña empresa.
<b>Daniel Obispo (2013)</b>	Asimismo este antecedente manifiesta que el Control Interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar los objetivos y metas programados, también permite minimizar riesgos y errores o irregularidades de forma oportuna, además la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

<b>Reyes Pizarro (2015)</b>	Refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno el Ambiente de Control, pues califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control Interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema y respecto al componente Supervisión y Monitoreo pues evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para las empresas.
-----------------------------	---

**5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 02: Describir las características del Control Interno de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, 2018.**

En el caso en estudio se ha reflejado que la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada, no cuenta con un adecuado control interno en las diferentes áreas, ya que carece de un documento formal Manual de Organización de Funciones, Reglamento de Organización de Funciones como también de una Estructura Organizacional lo que genera un problema para detectar los posibles fallos en la asignación de funciones, asimismo no cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante cualquier acontecimiento o cambio rutinario dentro de la empresa ni menos reportar información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones pues no tienen bien establecidas las líneas de comunicación e información con su personal. La programación de las compras la tiene a cargo el dueño de la empresa que es quien verifica la mercadería que se vende, debido a su gran preferencia con los clientes realiza las compras mediante llamadas, además es el que verifica periódicamente los procesos, actividades y tareas de sus trabajadores con el fin de que se esté desarrollando de acuerdo a sus funciones, quien a su vez es el encargado de caja donde no realiza un adecuado control pues no solo realiza la cobranza de las ventas y los pagos a proveedores sino que también realiza pagos de usos personales que no están

relacionados con la empresa. La empresa no cuenta con un sistema o registro que verifique el stock de la mercadería que posee pues no existe un orden ni menos un responsable del área de almacén.

**5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 03: Realizar un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro confecciones del Perú y de la empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada de la provincia Sullana, 2018.**

*Cuadro 3: Objetivo Específico 03*

COMPONENTES DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p style="text-align: center;">AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Evalúa los factores de la empresa</p>	<p><b>Rodríguez Cueva (2016)</b> evidencia que las micro y pequeñas empresas del Perú no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa.</p>	<p>El 100% de los trabajadores encuestados reconoce que la empresa no cuenta con un organigrama MOF y ROF</p>	<p style="text-align: center;">Si coincide</p>
<p>EVALUACION DE RIESGO</p> <p>Identifica los riesgos y el grado de afectación de la empresa</p>	<p><b>Pintado Quispe (2015)</b> evidencia no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos</p>	<p>El 100% de los trabajadores encuestados afirman que la empresa no se realizan los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios</p>	<p style="text-align: center;">Si coincide</p>

<p>ACTIVIDAD DE CONTROL</p> <p>Responsabilidades que establece la empresa para minimizar los riesgos</p>	<p><b>Culquicondor Salazar (2016)</b> evidencia que en las Micro y Pequeñas Empresas realizan toma física de inventarios de manera periódica.</p>	<p>El 87% de los trabajadores encuestados reconoce que no hay una persona encargada de verificar el proceso de inventario físico por lo tanto no se realiza de manera periódica</p>	<p>No coincide</p>
<p>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</p> <p>Comunica los hallazgos encontrados en la empresa y poder buscar las soluciones</p>	<p><b>Rodríguez Cueva (2016)</b> evidencia que en las Micro y Pequeñas Empresas no lleva registros de compras y ventas, no se utiliza kardex de productos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial.</p>	<p>El 100% de los encuestados cree que no existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos.</p>	<p>Si coincide</p>
<p>SUPERVICION O MONITOREO</p> <p>Supervisa que las actividades de control se cumplan en su totalidad para lograr los objetivos</p>	<p><b>Sobrino Saavedra (2017)</b> evidencia que no se evalúan ni supervisan las pérdidas y deterioros de los productos</p>	<p>El 87% de los trabajadores encuestados afirma que la empresa supervisa las mercaderías deterioradas</p>	<p>No coincide</p>

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Respecto al Objetivo Específico 01:**

Rosas Jácome & Santos Alhuay (2015) manifiesta que el Control Interno es un factor importante para lograr los objetivos previstos de las micro y pequeñas empresas como por ejemplo lograr su crecimiento y desarrollo económico, minimizar los riesgos y mantener la competitividad de la empresa. Daniel Obispo (2013) Asimismo, manifiesta que el Control Interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, además la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Reyes Pizarro (2015) en su análisis de la problemática manifiesta no le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, el Ambiente de Control, respecto al componente Supervisión y Monitoreo pues evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para las empresas.

### **6.2 Respecto al Objetivo Específico 02:**

La empresa JES NAT Sociedad Anónima Cerrada no cuenta con un adecuado control interno en las diferentes áreas, ya que carece de un documento formal Manual de Organización de Funciones, Reglamento de Organización de Funciones como también de una Estructura Organizacional lo que genera un problema para detectar los posibles fallos en la asignación de funciones. Asimismo, no cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante cualquier acontecimiento o cambio rutinario dentro de la empresa ni menos reportar información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones pues no tienen bien establecidas las líneas de comunicación e información con su personal. La empresa no cuenta con un sistema o registro que verifique el stock de la mercadería que posee pues no existe un orden ni menos un responsable del área de almacén.

### **6.3 Respecto al Objetivo Específico 03:**

En la revisión bibliográfica y los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación de las micro y pequeñas empresas del Perú del sector comercio, así como la empresa JESNAT Sociedad Anónima Cerrada: Coinciden en que no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa. no se realizan los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios. Además, no existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos.

## Referencias bibliográficas

- Alburquerque, F. (abril de 2002). *Diseño Territorial de las Políticas de fomento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas*. Obtenido de Mercado de Valores: [http://www.dicis.ugto.mx/profesores/salvadorer/documentos/EMPRENDED ORES\\_LECTURA\\_dise%C3%B1o%20territorial%20pol%20pyme.pdf](http://www.dicis.ugto.mx/profesores/salvadorer/documentos/EMPRENDED ORES_LECTURA_dise%C3%B1o%20territorial%20pol%20pyme.pdf)
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogota- Colombia: ECOE Ediciones.
- Forteza G., C. (Diciembre de 2008). *Aprovisionamiento y control de productos y materiales*. Obtenido de <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/880.pdf>
- Campo Varela, Hervás Exojo, A. M. (2013). *Técnicas de almacén*. España: McGraw-Hill España.
- Cantalapiedra, M. (29 de Abril de 2013). *Las áreas de responsabilidad del tesorero*. Obtenido de Gestores de Riesgo: <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/las-areas-de-responsabilidad-del-tesorero>
- Capote Cordovés, G. (2007). *El control interno y el control*. Economía y Desarrollo. cuba: Editorial Universitaria.
- Chao González, M. M. (s.f.). Áreas funcionales de la empresa. ©UVEG Universidad Virtual del Estado de Guanajuato., 1-9.
- Chuquino, J. (17 de 09 de 2015). *Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta*. Recuperado el 22 de 06 de 2017, de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- CLAROS COHAILA, R. (2012). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE EVALUACION ROBERTO CLAROS COHAILA /El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. LIMA : INSTITUTO PACIFICO SAC.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- CULQUICONDOR SALAZAR, D. (2016.). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRENDAS DE VESTIR EN EL MERCADO*

- CENTRAL DE PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN*  
. PIURA – PERÚ: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. España: Ecoe Ediciones.
- Flores Calderon, Ibarra Garcia, Y. (2006). *Diseño del Control Interno para la pequeña y mediana empresa*. Pachuca- Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- García, C. (17 de octubre de 2016). *Manual de funciones del Departamento de Recursos Humanos*. Obtenido de RRHH 3.0: <https://www.iebschool.com/blog/manual-funciones-rrhh-2-0/>
- Guerra Baca, L. L. (2015). *"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS MYPES UBICADAS EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA"*. PIURA- PERÚ.
- Guerrero Reyes, Galindo Alvarado, C. (2014). *Administración 2*. España: Grupo Editorial Patria.
- Guerrero Reyes, J. C. (2014). *Contabilidad 1*. España: Grupo Editorial Patria.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista, R. (2006). *Metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Hirahce Flores, L. (15 de Junio de 2012). *Arqueo de Caja y sus procedimientos*. Obtenido de Actualidad Empresarial N° 257 : [http://aempresarial.com/servicios/revista/257\\_11\\_KQZVKEBXSGLYSQEOKKWVKSRFQBPUCRYNHXISBKQUQCTISXWDIT.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/257_11_KQZVKEBXSGLYSQEOKKWVKSRFQBPUCRYNHXISBKQUQCTISXWDIT.pdf)
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. España: El Cid Editor | apuntes.
- Obispo Chumpitaz, D., & Gonzales Rentería, Y. G. (2013). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo. Institucional.*, 6.
- PINDADO GARCIA, J. (2001). *Gestión de tesorería en la empresa*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Pintado Quispe, P. (2015.). *importancia de la implementación de un sistema de control interno y su incidencia en mejora de la gestión de la Asociación de mujeres artesanas Manos Mágicas rubro elaboración y venta de productos artesanales*

*distrito de Cochas- Huancayo- Junín. Junín: Universidad Católica los Angeles Chimbote.*

QUIRO VILCA, L. (2017). *CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIONES DEL PERU CASO: EMPRESA DE CONFECCION DE POLOS YORDY MIX DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2017. JULIACA – PERU: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*

REYES PIZARRO, G. J. (2015). *LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO EN EL BUEN GOBIERNO DE LAS MYPES- RUBRO CONFECCIONES: CASO CHOLOS E.I.R.L LIMA METROPOLITANA,2015. LIMA– PERU: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*

Rodríguez Cueva, E. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso empresa E&E Agallpampa. libertad: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote 2016 .*

Rosas Jácome,Santos Alhuay, G. A. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Provincia Constitucional del Callao. Callao: Universidad Nacional del Callo.*

Salas Quiroz , B. J. (2011). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ. Loja: La Universidad Católica de Loja.*

Salazar Cajas, Villamarín Álvarez, E. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers cía. ltda. ubicada en la parroquia Aláquez del cantón Latacunga, para el período económico 2011. Latacunga- Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.*

SOBRINO SAAVEDRA, K. D. (2017). *Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén de las MYPES del Sector Comercio del Perú: Caso Comercializadora de Colchones Representaciones Talledo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada- Sullana y propuesta de mejora. Sullana: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*

Tarango Julián, J. P. (2012). *Contabilidad general y tesorería : adaptado al Plan General de Contabilidad 2008. Barcelona: Cano Pina, Ediciones Ceysa.*

- Thompson Baldiviezo , J. M. (1 de Enero de 2008.). *Concepto de Contabilidad*.  
Obtenido de promonegocios.net:  
<https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>
- Thompson, I. (Agosto 2005. de Agosto 2005.). *El Proceso de Venta*. Obtenido de Portal  
de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/proceso-venta.htm>
- Varela, M. (08 de Mayo de 2018). *Las 5 funciones básicas de la contabilidad*.  
Obtenido de cursos femxa.es: <https://www.cursosfemxa.es/blog/desarrollo-profesional/5-funciones-basicas-contabilidad>
- Vásquez Montoya, O. P. (2016.). *Visión integral del control interno. Universidad de Antioquia*, 139-154.

# **Anexos**

## ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

*Tabla 27: Cronograma de Actividades*

		CRONOGRAMA											
N°	ACTIVIDADES	SETIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
1	Presentación del Línea Base del Proyecto												
2	Redacción del problema												
3	Planteamiento de enunciado, objetivos y justificación.												
4	Búsqueda y redacción de Antecedentes.												
5	Creación de la estructura de conceptos de la base teórica												
6	Redacción de las bases teóricas												
7	Redacción de la Metodología												
8	Construcción del instrumento de evaluación												
9	Validación de instrumentos												
10	Aplicación y recojo de información												
11	Análisis e interpretación de los resultados												
12	Presentación del Informe Final												

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 02 PRESUPUESTO

*Tabla 28: Presupuesto*

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Lapiceros	2	Unidades	3.50	7.00
Hojas	1	Paquete	12.00	12.00
Impresiones	200	Unidades	0.30	60.00
Fotocopias	200	Unidades	0.05	10.00
Internet	4	Meses	70.00	280.00
Movilidad	100	Unidades	3.00	300.00
Recargas al celular	50	Unidades	5.00	250.00
USB	1	Unidad	35.00	35.00
Empastado	3	Unidades	18.00	54.00
<b>Total</b>	<b>561</b>		<b>146.85</b>	<b>1008.00</b>

Fuente: Elaboración Propia.

**ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE  
CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA  
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CUESTIONARIO PARA EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA  
JES' NAT**

Estimado trabajador de la empresa JES NAT de la ciudad de Sullana, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a caracterizar el control interno de la empresa por lo antes expuesto necesitamos de su colaboración y apoyo respondiendo lo que percibe en la realidad. Para lo cual marcará Si o No con un aspa la respuesta en los recuadros que se indica:

*Cuadro 4: Instrumento de Evaluación*

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	PREGUNTA			
01	<b>Ambiente de Control</b>			
	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?			
02	¿La empresa cuenta con organigrama MOF y ROF?			
03	¿El dueño de la empresa muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores?			
04	¿Realiza actividades que estimule la integración del personal para favorecer el clima laboral?			
05	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la empresa?			
	<b>Evaluación de riesgos</b>			
06	¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?			

07	¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?			
08	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?			
09	¿La empresa cuenta con algún sistema o registro para verificar el stock de mercadería que posee?			
10	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			

	<b>Actividades de control</b>			
11	¿En la empresa se verifica periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?			
12	¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso del conteo de inventario físico?			
13	¿Considera que la empresa tiene implementados los controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?			
14	¿En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero?			
15	¿Cuándo se recibe la mercadería se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?			
	<b>Información y Comunicación</b>			
16	¿Considera que tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?			

17	¿Cumple con los Principios de Seguridad de la Información de la empresa?			
18	¿Considera que los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones?			
19	¿Cree usted que existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos?			
20	¿Se mantiene comunicación en relación al stock de los inventarios para realizar las compras de mercadería y abastecer los almacenes?			
	<b>Monitoreo</b>			
21	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			
22	¿Existe algún mecanismo para reconocer e informar las deficiencias identificadas del Control Interno?			
23	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales?			
24	¿La empresa realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos para fortalecer los controles internos??			
25	¿La empresa supervisa las mercaderías deterioradas?			

## ANEXO 04 DATOS INFORMATIVOS DE LA EMPRESA

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20600093429 - CONFECCIONES JES' NAT S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	29/01/2015
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	PRO.TRANSVERSAL AYABACA. SECCIÓN TELAS. NRO. S/N OTR. MERCADO DE TELAS BELLAVISTA (COSTADO DE CHANO VILLEGAS. MERCADO DE TE) PIURA - SULLANA - SULLANA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 17218 - FAB. ART. CONFECCIONADOS. Secundaria 1 - CIIU 51395 - VTA. MAY. OTROS ENSERES DOMESTICOS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

## ANEXO N° 05: SOLICITUD DE PERMISO



c...r...J-i ~...Fe. s 1...>>>...>> e...>>...<> L...<<... 1...e->>s A-r...i-c...r...c...r...s  
e... L.L.L.V.L.L.B <>>...r...e...t...

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO  
DE INVESTIGACION EN SU EMPRESA.

SEÑOR: <> JESÚS ALEXANDER CORDOVA SÁNCHEZ  
GERENTE GENERAL

Reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo Yaquely Farfán Montero con DNI N° 43237324 de la Carrera Profesional de Contabilidad, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, que por motivos Académicos en el Curso de TALLER DE INVESTIGACION es necesario un Proyecto de investigación, siendo este requisito indispensable para la aprobación del curso.

Por tal motivo, he seleccionado su Institución que representa su persona, con el fin de realizar mi Tesis.

POR LO TANTO:

Agradeceré a usted acceda a nuestra solicitud

Sullana, 10 de abril del 2017

Atentamente

Yaquely Farfán Montero

DNI: 43237324

## ANEXO N° 06: RESPUESTA DE LA SOLICITUD

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

### CONFECCIONES JES' NAT S.A.C

Plataforma Mercadillo Sección Telas calle Puno 1 Cuadra Mercadillo de Bellavista RPM  
944389400 CEL:949837766 TELEF:216510 RPM: #938186494

Sullana, 15 de abril del 2017

SEÑOR: <sup>(a)</sup> YAQUELINY FARFAN MONTERO

#### ESTIMADA SEÑORA FARFAN:

Mediante la presente carta hago respuesta de su solicitud del día 10 de abril, en virtud del cual nos solicitaba autorización para realizar Trabajo de Investigación para su Tesis, me complace indicarle que la empresa **CONFECCIONES JES' NAT S.A.C** radicada en la ciudad de Sullana hace posible atender a su solicitud.

Quedo a su disposición.

**Atentamente**

Gerente General  
Jesús Alexander Córdova Sánchez

  
FIRMA 42372909