



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA PRIMROSE PERÚ E.I.R.L PIURA, 2015”**

PRESENTADO POR:

Bach. RIVERA CALLE, BRAIDY LIZBETH.

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

PIURA, DICIEMBRE 2016

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS

TESIS

“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA PRIMROSE PERÚ E.I.R.L PIURA, 2015”

Bach. RIVERA CALLE, BRAIDY LIZBETH.

ASESOR: Mg. CPC. JURADO ROSAS ADOLFO

PAGINA DE FIRMAS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS

TESIS

“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA PRIMROSE PERÚ E.I.R.L PIURA, 2015”

APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO

RODMAN EDUARDO SOUZA REATEGUI Ph.D.
PRESIDENTE

Mg. RIMBALDO ERNESTO MONTERO CALLE
MIEMBRO

Mg. JOSÉ VENTURA RAMÍREZ RAMAYCUNA
MIEMBRO/ SECRETARIO

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA PRIMROSE PERÚ E.I.R.L PIURA, 2015”**

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado para todas las personas más importantes de mi vida:

Mi padre: A quien quiero mucho y es muy importante para mí gracias a él soy una persona que aprendí muchos valores, consejos que me han servido para llegar hasta este momento y seguiré motivada para cumplir muchas metas.

Mi madre: Que es la persona más buena de mi vida ella con sus cuidados consejos y con la ternura que la caracteriza ha sido mi apoyo siempre.

Mis hermanos: Quien contribuyen con su cariño paciencia y constante apoyo en mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me guía en mi camino y quien le debo lo que tengo.

A: Mi padre quien es un ejemplo a seguir y a quien admiro mucho y quien me brinda su apoyo siempre.

A: Mi madre quien es mi amiga, mi compañera la que me brinda igual su apoyo y quien es mi impulso para seguir adelante.

A: Mis hermanos por ser parte de mi vida acompañándome en tantas alegrías, tristezas travesuras les agradezco por apoyarme siempre.

A: Mis amigos por apoyarme siempre mediante un consejo, buenos deseos y por confiar en mí.

Y al asesor quien con su experiencia y profesionalismo nos guía en el desarrollo de esta tesis.

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	i
PAGINA DE FIRMAS	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PROBLEMA	3
1.1 CARACTERIZACIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	3
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.2 BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1 DEFINICIÓN DEL CONTROL.....	11
2.2.2 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	12
2.2.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	13
2.2.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	15
2.2.5 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	15
2.2.6 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO:.....	16
2.2.7 LIMITACIÓN DEL CONTROL INTERNO:.....	17

2.2.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	18
2.2.9 DEFINICIÓN DEL INFORME COSO.....	19
2.2.10 CONTROL INTERNO SEGÚN INFORME COSO.....	19
2.2.11 EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO.....	23
2.2.12 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO.....	24
2.2.13 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	24
2.2.14 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO.....	28
2.2.15 CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS.....	30
2.2.16 SUGERENCIAS PARA TENER UN BUEN CONTROL DE INVENTARIOS.....	31
2.2.17 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	32
2.2.18 EMPRESAS COMERCIALES.....	32
2.2.19 MARCO ORGANIZACIONAL.....	33
2.2.20 UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN.....	35
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:.....	35
2.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE.....	38
2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	38
2.4.2 VARIABLE INTERVINIENTE.....	38
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO.....	39
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.6 POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.....	40
3.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	40
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	41
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	69
4.3 FORMATOS PROPUESTOS.....	79

4.3.1 ORDEN DE PEDIDO	79
4.3.2 CONTROL DE ENTRADAS DE MERCADERÍA	80
4.3.3 ALMACENAR MERCADERÍA.....	81
4.3.4 SALIDA DE MERCADERÍA.....	82
4.4 DISCUSIÓN	83
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ARTÍCULO CIENTÍFICO.....	89
ANEXOS	120
ANEXO 01 CUESTIONARIO.....	121
ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA	128
ANEXO 03: DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES.....	130
ANEXO 04: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	133
ANEXO 05 CARTA DE AUTORIZACIÓN	135
ANEXO 06 JUICIOS DE EXPERTO	137

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Conocimiento del Control Interno en la empresa.....	41
Tabla N° 2: Incentivo al personal con respecto al control de las actividades.....	42
Tabla N° 3: Aplicación de valores éticos y de conducta.....	43
Tabla N° 4: Nivel de Importancia de sus conocimientos y habilidades.	44
Tabla N° 5: Calidad competitiva de los productos.	45
Tabla N° 6: Evaluación de riesgos.	46
Tabla N° 7: Revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa.....	47
Tabla N° 8: Conocimiento de la Importancia de tener actividades de Control Interno.	48
Tabla N° 9: Autorización y aprobación de actividades.	49
Tabla N° 10: constantes verificaciones en cada proceso.....	50
Tabla N° 11: Apropiada información y comunicación entre los colaboradores.....	51
Tabla N° 12: la gerencia asegura medios adecuados de comunicarse.	52
Tabla N° 13: La información es comunicada en la forma y tiempo indicado.....	53
Tabla N° 14: Se realiza supervisión y monitoreo de control.	54
Tabla N° 15: Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.....	55
Tabla N° 16: Utilización de técnicas de supervisión.....	56
Tabla N°17: Conocimiento del giro de la empresa.	57
Tabla N° 18: Conocimiento la misión y visión de la empresa	58
Tabla N° 19: Importancia de que existan Manuales de procedimientos.	59
Tabla N° 20: Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.....	60
Tabla N° 21: Comunicación de los objetivos al personal.	61

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: conocimiento del control interno en la empresa.	41
Gráfico N° 2: Incentivo al personal con respecto al control de las actividades.	42
Gráfico N° 3: Aplicación de valores éticos y de conducta.	43
Gráfico N° 4: Nivel de Importancia de sus conocimientos y habilidades.	44
Gráfico N° 5: Calidad competitiva de los productos.	45
Gráfico N° 6: Evaluación de riesgos.	46
Gráfico N° 7: Revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa.	47
Gráfico N° 8: Conocimiento de la Importancia de tener actividades de Control Interno....	48
Gráfico N° 9: Autorización y aprobación de actividades.	49
Gráfico N° 10: constantes verificaciones en cada proceso.	50
Gráfico N° 11: Apropiada información y comunicación entre los colaboradores.	51
Gráfico N° 12: la gerencia asegura medios adecuados de comunicarse.	52
Gráfico N° 13: La información es comunicada en la forma y tiempo indicado.	53
Gráfico N° 14: Se realiza supervisión y monitoreo de control.	54
Gráfico N° 15: Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.	55
Gráfico N° 16: Utilización de técnicas de supervisión.	56
Gráfico N° 17: Conocimiento del giro de la empresa.	57
Gráfico N° 18: Conocimiento la misión y visión de la empresa.	58
Gráfico N° 19: Importancia de que existan Manuales de procedimientos.	59
Gráfico N° 20: Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.	60
Gráfico N° 21: Comunicación de los objetivos al personal.	61
Gráfico N° 22: Organigrama estructurado propuesto.	72

INDICE DE IMÁGENES

Ilustración N° 1: Objetivos del Control Interno.....	20
Ilustración N°2: Componentes del Control Interno.....	24
Ilustración N° 3: Localización de PRIMROSE PERÚ.....	35
Ilustración N° 4: Relación de objetivos y componentes.....	134

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad determinar y describir las características del control interno en la empresa PRIMROSE PERÚ EIRL Piura 2015.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo porque hace uso de métodos de recopilación de datos y busca especificar las características del control interno. Se aplicó como instrumento de recolección de datos, cuestionario, entrevista, ficha de recolección de información. El diseño de la investigación es transversal porque se realiza en un solo año, nuestra población es de 8 trabajadores a quienes se le aplicó los instrumentos de investigación obteniéndose los siguientes resultados. Con las preguntas de la encuesta y entrevista orientadas sobre los componentes del control interno se llegó a la conclusión que la empresa maneja un ambiente de control adecuado ya que los factores más importantes es el compromiso a ser competente y aplicar los valores éticos y de conducta, mientras tanto se observó que el total de personal reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta la base para identificar y buscar la forma en que tales riesgos sean mejorados. Con respecto a las actividades de control no se maneja constantes verificaciones en los procesos y no cuenta con manuales de procedimientos que detallen las actividades de la empresa mientras tanto si se maneja una buena comunicación en la empresa lo cual se observó que el 88% de los encuestados señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores. En el último componente sobre la supervisión se aprecia que el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control.

Palabras claves: Control interno, operaciones, inventarios

ABSTRACT

This research aims to determine and describe the characteristics of internal control in the company PRIMROSE PERU EIRL Piura 2015.

For the accomplishment of this objective a research of descriptive method was carried out because it makes use of methods of data collection and it looks for to specify the characteristics of the internal control. It was applied as instrument of data collection, questionnaire, interview, data collection sheet. Research design is transversal because it is carried out in a single year, our population is 8 workers to whom the research instruments were applied obtaining the following results, With questions of the survey and interview focused on the components of internal control Concluded that the company manages an adequate control environment since the most important factors is the commitment to be competent and apply the ethical and behavior values, meanwhile it was observed that the total staff recognizes that the company does not lead to The risk assessment is the basis for identifying and seeking ways to improve these risks. With regard to control activities, there is no constant verification of processes and there are no procedures manuals that detail the activities of the company Meanwhile, if a good communication in the company is handled which was observed that 88% of the respondents indicates that if there is an appropriate communication among the collaborators. The last component on supervision shows that 50% consider that the company does not perform monitoring and control monitoring

Key words: Internal control, operations, inventories.

INTRODUCCIÓN

A medida que pasa los años el control interno está tomando gran importancia en las empresas porque es este quien ayuda a lograr los objetivos de una manera eficaz apoyando en el desarrollo de cada empresa. Sin embargo se encuentran enfrentadas a presenciar problemas internos y externos de diferente índole es por ello la urgencia de buscar un método que ayude a resolver dichos problemas.

El control interno comprende un conjunto de métodos y medidas adaptadas a la organización de forma tal que funcionen coordinadamente con responsabilidad y que garanticen el cumplimiento de los objetivos con la máxima seguridad.

La presente investigación es realizada con la finalidad de proporcionar información al gerente, administradores acerca de cómo se encuentra el control interno en su empresa y brindar las recomendaciones adecuadas según los problemas encontrados, también generar una cultura de constante control y definir sus ventajas y desventajas que trae consigo su uso en la empresas y poder así cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

Esta investigación sobre la caracterización del control interno no solo es para esta empresa sino también sirve de información para la comunidad para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades y promover la efectividad, eficiencia y mejorar su economía.

Es por ello la presente investigación tiene por objetivo Determinar y describir las características del Control Interno en la empresa mediante la recolección de información obtenida, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguiente objetivos específicos:

- ✓ Analizar la eficiencia y eficacia de las operaciones en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.

- ✓ Determinar las características de la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.
- ✓ Determinar los componentes del control interno en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.
- ✓ Proponer un modelo de control de inventarios en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.

El contenido del presente trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos con la información siguiente:

CAPITULO I: Contiene el problema, enunciado de problema los objetivos de la investigación y la justificación.

CAPITULO II: Marco teórico, abarca los antecedentes de la investigación, todos los aspectos teóricos sobre el control interno y la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L. Definiendo el control interno, sus características, roles y responsabilidades los componentes y principios de control interno.

CAPITULO III: metodología de la investigación abarca el ámbito de estudio, tipo, nivel y método de investigación, el diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

CAPITULO IV: Presentación de resultados, la propuesta de manual de procedimientos con la descripción narrativa y gráfica de los principales procesos de la empresa realiza incluye sus formatos propuestos, finalmente se obtiene las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PROBLEMA

1.1 CARACTERIZACIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Las empresas de cualquier tamaño y actividad hoy en día forman parte importante en la economía de nuestro país, estas conllevan a nuestro desarrollo sin embargo están enfrentadas a problemas internos amenazas que atentan contra su desarrollo exponiéndose a pérdidas de cuantiosa magnitud es aquí donde el control interno es de suma importancia para las empresas ya que este busca asegurar la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones.

En este mundo empresarial la competencia se nota aun mas por diversos factores que puede ser por la innovación de sus productos, ser eficientes en la producción, mejorar la calidad del producto estar en constante innovación, el cambio de los intereses de los clientes ,mantener una buena gestión dentro de la empresa estos factores hacen exigir a las empresas a realizar cambios significativos con el fin de fortalecer su organización para alcanzar sus objetivos y el control interno forma parte importante para que una empresa sea mas competitiva.

Las empresas al no contar con controles que permitan identificar los riesgos que pueda tener en sus operaciones, pueden causar lamentables pérdidas y que pueden verse afectados los empresarios poniendo en riesgo todo su esfuerzo .La preocupación que existe es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de medianas y grandes empresas que de un día a otro han sentido la necesidad de dejar de funcionar. Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y se desarrolle.

En este entorno podemos notar que actualmente existen muchas deficiencias por resolver y que las empresas aún no toman conciencia con respecto al control interno, Uno de los problemas que se presenta en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L que se dedica a la preparación y venta de arreglos florales, Es la falta de controles internos. No existe ningún método para controlar la llegada y salida de la mercadería y así mismo en el

área de ventas no existe un buen control. Debido a que no existe una medidas de control en almacén hay ocasiones que queda desabastecido lo cual origina pérdidas en ventas por que no hay como satisfacer los gustos del cliente.

No existe una actualización de los precios de la mercaderías lo cual originar problemas porque puede ser posible que se venda mercadería con precio antiguo debido a esto se puede perder clientes al vender un producto con un precio no considerable puede que sea excesivamente caro o también perder en ventas por cobrar precios muy bajos.

La empresa desde sus inicios continua operando en forma familiar, esto no significa que sea malo si no que no hay una adecuada metodología para obtener los resultados esperados en este sentido se considera importante aplicar el control interno, desarrollar manuales de procedimientos como una herramienta de apoyo y cumplir con las metas propuestas.

Esto me ha impulsado a realizar la investigación referente al control interno.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características del control interno en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar y describir las características del control interno en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura, 2015.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Analizar la eficiencia y eficacia de las operaciones en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.
- b) Determinar las características de la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.
- c) Determinar los componentes del control interno en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.
- d) Proponer un modelo de control de inventarios en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L Piura 2015.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es realizada con la finalidad de proporcionar información al gerente, administrador acerca de cómo se encuentra el control interno en su empresa y brindar las recomendaciones adecuadas según los problemas encontrados, también generar una cultura de constante control y definir sus ventajas y desventajas que trae consigo su uso en la empresas y poder así cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

Esta investigación sobre la caracterización del control interno no solo es importante para esta empresa sino también sirve de información para la comunidad para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades y promover la efectividad, eficiencia y mejorar su economía.

Este tema de investigación tiene un interés muy importante porque me ayudará a mi desarrollo profesional a entender la gran importancia que tiene el control

interno dentro de la organización y también será un aporte muy interesante para el desarrollo de otros trabajos de investigación de futuras generaciones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Los antecedentes están constituidos por diversas investigaciones que de alguna manera están relacionados con el control interno en las empresas.

ÁMBITO INTERNACIONAL:

Ramírez & J. Ramírez (2012) En su tesis para optar el título de contador titulada “planificación estratégica y propuesta de políticas de control interno para la empresa General Logistic and Services S.A basado en los objetivos estratégicos y operativos de administración de riesgo empresarial” 2012 cuyo objetivo general es Diseñar un plan estratégico para la empresa General Logistic and Services S.A y proponer políticas de Control Interno que permitan mejorar la gestión operativa de la empresa.

Según la metodología este presente trabajo se realizó bajo la modalidad de investigación de campo y se complementó en la investigación documental para apoyo y sustentación, a través de las cuales las autoras concluyen en que los riesgos de Control Interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar las respuestas que se tendrá frente a estos eventos teniendo en cuenta una recomendación que es Elaborar manuales de políticas y procedimientos en base a las políticas propuestas para mejorar el control interno de la empresa.

Segovia Villavicencio (2011) En su tesis para optar el título de Ingeniera en contabilidad y Auditoria titulada “Diseño e implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía DATUGOURMET CIA.LTDA” Cuyo objetivo general es diseñar e implementar un sistema de control interno en la compañía DATUGOURMET Cia. Ltda.

Para disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones.

Según su metodología el tipo de estudio es descriptivo después de la investigación minuciosa el autor llegó a la conclusión que el capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficientes y eficaz.

Por las cuales el autor recomienda implementar el sistema de control interno propuesto con la finalidad de obtener una herramienta importante para el correcto desempeño de sus actividades, que a su vez les permita obtener mayor confiabilidad de la información que generan.

Hernández & Otros(2007) En su tesis para optar el título de contador titulada "Control Interno aplicable a empresas integradoras"Productora de flores y plantas de ornato apatlaco, S.A. de C.V." 2007 el planteamiento del problema es determinar los riesgos del negocio al no existir el control interno dentro de la organización y la importancia de contar con manuales de políticas y procedimientos.

Su objetivo de estudio es la evaluación y aplicación en el diseño e implementación de controles internos eficientes. La evaluación fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas aplicables a la compañía, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que el control interno es eficaz, y que la operación de la compañía es adecuada para lograr los objetivos, misión y metas planeados por la misma.

La revisión consiste en la investigación de campo del ambiente de control de la compañía, dio como resultado que no existe Controles Internos dentro de la compañía.

Por los cuales el autor concluye que el hecho de no contar con controles que permitan identificar los riesgos latentes que evalúen las actividades propias a desarrollar

nos puede causar lamentables pérdidas de tan cuantiosa magnitud, que puede verse afectados los sueños, esfuerzos, anhelos económicos, etc.

Flores Calderon & Ibarra Garcia (2006) En su tesis para optar el título de contador titulada “Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa” 2006 Uno de sus objetivos es mostrar un modelo de control interno para empresas con pequeña capacidad administrativa que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones.

Dio como resultado que los procesos no se encuentran definidos en diagramas de flujo, por lo cual no se expresan claramente las funciones de autorización, ejecución, control entre otras.

Por las cuales el autor concluye que el control interno debe cubrir con determinados objetivos básicos los cuales den a las organizaciones la certeza de que sus operaciones se realizan con seguridad y correcto funcionamiento, estos objetivos se enfocan directamente a los procesos contables y administrativos.

ÁMBITO NACIONAL

Samaniego Montoya (2013) En su tesis titulada “Incidencias del Control Interno en la optimización de la Gestión de la Micro Empresa en el distrito de Chaclacayo” 2013 cuyo objetivo general es Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de la Micro Empresa en el distrito de Chaclacayo.

La metodología en su trabajo es investigación aplicada y explicativa, dio como resultado que un sistema de Control Interno beneficiará en la gestión realizada por las micro empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

Por lo cual el autor concluye que el Ambiente de Control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

Cabello Yacolca (2013) En su tesis para optar el título de contador titulada “Importancia del Control Interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013” su objetivo general es determinar la importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013 y también describir las ventajas y desventajas de no aplicarla en las diferentes áreas.

La investigación fue bibliográfica – documental, porque la recolección de la información se apoyó en documentos estudiados obteniendo como resultado; los controles internos en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia porque contando con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión, lo cual se verá reflejado en su resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Concluye que se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.

De la Cruz Reyes (2013) En su tesis para optar el título de contador titulada “Caracterización del Control Interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú: Caso empresas farmacéuticas de Chimbote, 2013” su objetivo general es determinar y describir las características del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú.

La metodología en su trabajo es descriptiva, el diseño de la investigación es documental, consistente en la revisión bibliográfica y documental. El autor concluye que la existencia de un sistema de control en el área de almacén mejora significativamente la gestión de los inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de los inventarios y en la distribución física de los almacenes.

Gutiérrez & Charpentier (2013) En su tesis para optar el título de contador titulada “implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A y A S.A.C de la ciudad de Trujillo- 2013”

Su objetivo general es demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la constructora A y A S.A.C. De la ciudad de Trujillo -2013.

Para la realización de la presente investigación se seguirán las siguientes acciones: Diagnostico de la gestión de los inventarios, identificación de un sistema de control interno operativo.

Dio como resultado que respecto al área de almacenes no está definida, no se tiene claro las funciones y responsabilidades por cada puesto. Por lo que se diseñó un organigrama del área de almacenes.

Concluyendo que el personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.

AMBITO REGIONAL: PIURA

Gerra Baca (2015) En su tesis para optar el título de contador titulada “ El control interno y su incidencia en la gestión de las MyPes ubicados en el mercado central de Piura” 2015 , cuyo objetivo general es Analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de la micro y pequeñas empresas ubicadas en el mercado de Piura.

La metodología empleada para el presente estudio es de tipo básica y el nivel de investigación es analítico, el diseño es no experimental ya que el estudio se realizará en base al análisis de la información obtenida, él autor concluye que las MyPes ubicadas

en el mercado central de Piura 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.

Por lo cual recomienda una campaña de sensibilización y concientización respecto a la importancia del control interno. Las enormes ventajas que ello podría traer en favor de la empresa, y por lo tanto en favor de sus propietarios, dueños y trabajadores.

Neira Olaya (2016) En su tesis para optar el título de contador titulada "Propuesta de un sistema de control interno para ser más eficientes las operaciones en una empresa comercial" Piura 2016. Cuyo objetivo es brindar una propuesta de un sistema de control interno para una empresa comercial pueda ser competitiva en el mercado la presente investigación es de tipo descriptiva explicativa con un diseño no experimental.

Concluye en que el sistema de control interno es una herramienta que involucra el recurso humano, métodos, procedimientos coordinados a través de toda organización, que permitirá controlar las operaciones y registros de esta manera se podrá reforzar los procesos que contribuyan a prevenir los eventos futuros que pudieran existir.

2.2 BASES TEÓRICAS.

2.2.1 DEFINICIÓN DEL CONTROL.

Cohaila & León Llerena (2012): Ha sido objeto de diversas definiciones según los actores.

- El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Burt K. Scanlan.
- Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos. Eckles Carmichael.

- Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. George R. Terry.
- La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan eficaz y económicamente. Robert C.Appleby.

Como puede apreciarse, en todos los conceptos de control está íntimamente relacionado con la planificación, debido fundamentalmente a que en esta etapa se señalan los objetivos y metas a alcanzar en un periodo determinado de tiempo, por lo general un año, el mismo que debe ser objeto de control, a fin de determinar si las mismas han sido alcanzadas y de no ser así, identificar las causas que la originaron, de manera tal que se pueda disponer los correctivos necesarios.

2.2.2 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO.

Álvarez (2010) En su tema de control interno lo define como una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Sus objetivos de control interno es promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones, la calidad en los servicios y cumplir con las leyes, reglamentos y normas.

Paz Novoa (2012) El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e

integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”

Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionada. Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas. También se encarga de evitar desembolso indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización. Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

2.2.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.

Paz Novoa (2012) El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el

control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Stephen robbins (2013) Se puede planear, se puede crear una estructura organizacional para facilitar el logro eficiente de las metas y se puede motivar a los empleados mediante un liderazgo efectivo. Pero no hay garantía de que las actividades vayan como se planeó y que, de hecho, se estén logrando los objetivos para los que tanto empleados como gerentes están trabajando.

El proceso de Control.

Es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados.

- Establecimiento de normas, parámetros y método.
- Medición del desempeño o resultado obtenido.
- Ejecución de las acciones correctivas.

Tipos de control.

- **Control preventivo:** Previene problemas porque se da antes de la actividad real.
- **Control Concurrente:** Se da mientras una actividad está en progreso. La forma de concurrente mejor conocida es la supervisión directa o administración de corredor que describe a un gerente que está en el área laboral, e interactúa directamente con los empleados.
- **Control posterior:** Este control se da después de que una actividad se ha realizado.

2.2.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Estupiñan Gaitán (2012) "El control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración" Lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos.

El Control Interno no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores de una organización, sin embargo permite tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la entidad.

- Salvaguardar los activos de la organización.
- Asegurar la exactitud de los datos contables y financieros.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad de los procesos.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.5 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

Paz Novoa (2012)

- ✓ **Control interno contable.** Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea

eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos.

- ✓ **Control interno administrativo.** Es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas.

Elementos del control interno administrativo:

- Organización (estructura organizacional)
- Procedimientos.
- Personal.
- Supervisión.

2.2.6 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO:

Gonzáles Aguilar & Cabrale Serrana (2010) El Control Interno es un proceso y por lo tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tenga.

Debe facilitar la consecución de objetivos en uno o más de las áreas u operaciones en la empresa se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

2.2.7 LIMITACIÓN DEL CONTROL INTERNO:

Cuellar (2009) Desafortunadamente, algunas personas tienen expectativas mayores y no realistas. Buscan lo absoluto, creyendo que:

- El control interno puede asegurar el éxito de una entidad, es decir, que asegurará el logro de los objetivos. Básicos del negocio o, por lo menos, asegurara la supervivencia.

Aun siendo eficaz, un control interno puede únicamente ayudar a una entidad a lograr esos objetivos. Puede proporcionar información gerencial sobre el progreso de la entidad o la falta de progreso es pos de su logro. Pero el control interno no puede transformar un gerente intrínsecamente pobre en uno bueno. Y los cambios en las políticas y programas de gobierno, en las acciones de los competidores o en las condiciones económicas pueden estar fuera del alcance del control de la dirección. El control interno no puede asegurar el éxito, ni siquiera la supervivencia.

- El control interno puede asegurar la confiabilidad de la elaboración de información contable y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Esta creencia es también injustificada. Un sistema de control interno, no importa cuán bien concebido y operado sea, puede proveer solo razonable –no absoluta– seguridad a la dirección y al directorio con respecto al logro de los objetivos de una entidad. La probabilidad de este logro es detectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Estas incluyen la realidad de que los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos y que pueden ocurrir fallas debido a simples errores o equivocaciones. Adicionalmente, los controles pueden ser burlados por la colusión de dos o más personas y la dirección tiene la facultad de violentar el sistema. Otro factor limitante es que el diseño de un sistema de control interno debe reflejar el hecho de que hay restricciones de recursos y que los beneficios de los controles deben ser considerados en la relación a sus costos.

2.2.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Cuellar (2009) Todos en una organización tienen responsabilidades con respecto al control interno.

Dirección- El gerente general es en ultimo término, responsable y debe asumir la “propiedad” del sistema. Más que ningún otro individuo, el gerente general establece el “tono al más alto nivel” que afecta la integridad, la ética y otros factores de un ambiente de control positivo. En una compañía grande, el gerente general cumple con su deber proveyendo liderazgo y orientación a los altos ejecutivos y revisando la forma como ellos están controlando el negocio. En una entidad más pequeña, la influencia del gerente general, frecuentemente un dueño/gerente, es usualmente más directa pero con la misma responsabilidad.

Otros miembros del personal- El control interno es en algún grado, responsabilidad de todos en una organización y consecuentemente, debe ser una parte explícita o implícita de la descripción de cada cargo. Virtualmente todos los empleados producen información usada en el sistema de control interno o toma otras acciones necesarias para efectuar el control.

También todo el personal debe ser responsable de comunicar hacia arriba, problemas en las operaciones, incumplimiento con el código de conducta y otras violaciones de las políticas o acciones ilegales.

2.2.9 DEFINICIÓN DEL INFORME COSO.

Torres (2011) Expresa que él es un documento que contiene las principales directivas para la implementación la gestión y control de un sistema de control Existe en la actualidad 2 versiones del informe coso.

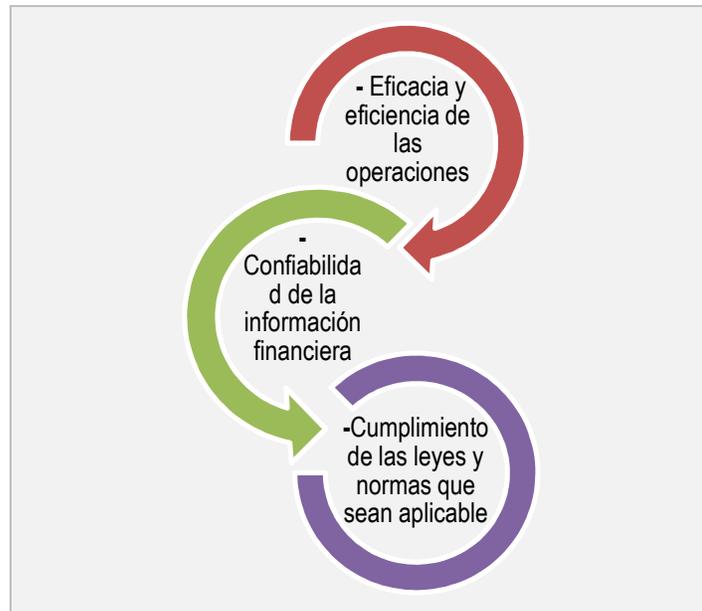
La versión del 1992 y la versión del 2004, con el informe coso (Committee of Sponsoring Organizations) de 1992, se modificaron los principales conceptos del control interno dándole a este una mayor amplitud.

Definiendo entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

2.2.10 CONTROL INTERNO SEGÚN INFORME COSO

Cuellar (2009). Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

Ilustración N° 1: Objetivos del Control Interno.



Fuente: Cuellar 2009, control interno según COSO

Elaboración: Propia

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El Control Interno es un **proceso**. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por **personas**. No es meramente la existencia de formularios y manuales que contienen políticas, sino personas en cada nivel de una organización.
- La dirección y el directorio de una empresa únicamente pueden esperar del control interno que provea **seguridad razonable**, no seguridad absoluta.
- El control interno está conectado al logro de los **objetivos**.

Un proceso. El control interno no es un evento o circunstancia aislada, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Estas acciones son extensivas y son inherentes a la forma como la dirección maneja el negocio.

Los procesos de negocios, que son conducidos en o a través de unidades o funciones de una organización, son gestionados a través de los procesos de planificación, ejecución y monitoreo. El control interno es una parte de estos procesos y está integrado con ellos. Los habilita a funcionar y monitorea su conducta y pertinencia continua. Es una herramienta usada por la dirección, no un sustituto de la misma.

Las Personas. El control interno es ejecutado por el directorio, la dirección y el resto de los integrantes de una entidad. Es cumplido por las personas de una organización, por lo que hacen y dicen. Las personas establecen los objetivos de la entidad y ponen mecanismos de control. El control interno reconoce que la gente no siempre entiende, comunica o se desempeña en forma consistente. Cada individuo trae al lugar de trabajo antecedentes y habilidades técnicas que son únicos y tienen diferentes necesidades y prioridades. Las personas deben conocer sus responsabilidades y los límites de su autoridad. De acuerdo a esto, es necesario que exista un claro y cercano enlace entre los deberes de las personas y la forma en que los llevan a cabo, así como también con los objetivos de la entidad.

Seguridad Razonable. No importa cuán bien diseñado y ejecutado este el control interno, este solo puede proporcionar seguridad razonable a la dirección y al directorio en cuanto al logro de los objetivos de una empresa. La probabilidad de conseguirlo es afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Estas limitaciones incluyen el hecho de que en la toma de decisiones el juicio humano puede tener fallas, las personas responsables de establecer los controles necesitan evaluar sus costos y beneficios relativos, y pueden desencadenarse rupturas debido a fallas humanas tales como simples errores o malentendidos.

Objetivos. Toda entidad se inicia con una misión, estableciendo los objetivos que quiere alcanzar y las estrategias para lograrlos. Los objetivos pueden ser establecidos para una entidad como un todo, o estar referidos a actividades específicas dentro de la

entidad. A pesar de que muchos objetivos son específicos para una entidad particular, algunos son amplia mente compartida. Por ejemplo, los objetivos comunes a casi todas las entidades son, conseguir y mantener una buena imagen dentro del negocio y cumpliendo con leyes y regulaciones.

Amada Trabas, & Otros (2005) Definición de los 3 objetivos del control interno.

Confiabilidad de la información.

Este propósito hay que lograrlo no sólo de la información contable financiera como se acostumbra, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad.

Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definido cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración de los estados financieros, se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables vigentes.

Eficiencia y eficacia de las operaciones.

Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad (es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienza y en cuál área terminar), y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el “Manual de Procedimientos” de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de este quedará explícito en el “diseño del puesto de trabajo” que él ocupa; por tanto, es necesario establecer cuáles

son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador.

Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad así como el contenido de trabajo para cada puesto.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.

Se cumplirá este objetivo en la misma medida que cada trabajador (de nuevo ingreso o no) conozca su contenido de trabajo, a que se dedica la entidad (misión), que objetivos se propone alcanzar y cómo aspira lograrlo (visión), y cuál es la base legal que la rige (reglamento disciplinario, convenio colectivo de trabajo, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza). Una vez más se regresa a la idea de que el diseño del sistema de control debe estar enfocado a los recursos humanos.

La organización puede tener un sin número de manuales, leyes y políticas establecidas y listas para ser mostradas a cualquier supervisor, pero si no ha informado al hombre y lo ha hecho comprender su importancia e incidencia para con el control interno, sólo está diseñando un sistema de Control Interno físico y en papeles.

2.2.11 EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO.

Paz Novoa (2012) La efectividad depende del funcionamiento efectivo de los tres objetivos nombrados anteriormente, para proveer certeza razonable sobre su logro. La eficiencia del ambiente de control dependerá de los factores que lo determinan. El grado de desarrollo y excelencia de éstos generará la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización. El Control Interno por muy bien diseñado este sólo puede aportar un grado de seguridad razonable de la consecución

de los objetivos de la entidad, sin embargo estos se ven afectados por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno.

2.2.12 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

Paz Novoa (2012) Los elementos de Control Interno permiten obtener un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad de cada miembro de la organización, así como un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para ejercer controles sobre activos, pasivo, ingresos y gastos. El personal debe estar adecuadamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades, ya que el Control Interno tiene entre sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de los bienes de la compañía.

2.2.13 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.

Ilustración N°2: Componentes del Control Interno.



Fuente: El control interno como herramienta de gestión y evaluación MG. Roberto C.

Elaboración: Propia

Ambiente de Control. Es la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la compañía El ambiente de control está influenciado por la cultura de la entidad, dentro de este tiene gran importancia la conciencia de control de su gente, y la forma en la que la administración es capaz de incluir en el personal para que vele por el control dentro de la entidad.

Las entidades se esfuerzan por tener gente con capacidades acorde a sus necesidades, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo el personal que colabora con la entidad, establecen las políticas y procedimientos apropiados, incluyen un código de conducta escrito en forma regular, este código fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, con el fin de obtener los objetivos de la entidad.

El ambiente de control o control circulante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

Factores de ambiente de control

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia .
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y practicas de recursos humanos.

Fuente: Enfoque Contemporáneo del control interno, Rodrigo Estupiñan

Elaboración: Propia

Evaluación del riesgo. El riesgo es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de Auditoría es la probabilidad que el Auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que no fueron encontrados.

Para la valoración del riesgo se deben tener establecidos los objetivos, ya que los riesgos amenazan el cumplimiento de estos, por lo que la gerencia deberá tomar las acciones necesarias para identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para manejarlos.

- **Identificación de Riesgos:** El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores a su turno pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado. En un número de áreas de desempeño una entidad a menudo, no define explícitamente los objetivos globales puesto que considera aceptable su desempeño. Aunque en esas circunstancias no haya un objetivo explícito o escrito.

Dentro del riesgo de Auditoría existen 3 tipos de riesgo:

- **Riesgo Inherente.-** Es la ausencia de procesos o la mala aplicación de los mismos en los procedimientos de la empresa que pueden provocar errores de carácter significativo, suponiendo que no hubo controles internos relacionados.
- **Riesgo de Control.-** Es el riesgo que los procedimientos de control no hayan detectado errores significativos o que estos no existan para evitar que los procesos se ejecuten de una manera incorrecta.
- **Riesgo de Detección.-** Es el riesgo de que las pruebas sustantivas aplicadas por un auditor no detecten los errores significativos en los procesos, debido a las limitaciones de la auditoría misma.

Actividades de control Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Las actividades de control son implementados por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y reglamentos que permiten controlar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad. Las actividades de control se deben establecer en todos los niveles de la organización y actividades como verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia, segregación de funciones, etc.

Información y Comunicación. Este elemento hace referencia a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los

sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como las externas que le puedan afectar.

- **Información.** La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento.
- **Comunicación.** La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Monitoreo. Es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado Control Interno. Los sistemas de control interno requieren de un proceso que supervise su adecuado funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo. Es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto. El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados. El monitoreo se aplica para todas las actividades en una organización, así como se puede aplicar para los contratistas externos.

2.2.14 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO.

Auditól (2013) Principios de control interno según COSO, Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la

empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua.

Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

Ambiente de control

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

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.2.15 CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS

Pérez Salazar (2010) Contar con un control interno de inventarios, dado que para un empresario simboliza el alma de su negocio y una de las mayores inversiones que realiza. Ahora bien, qué entendemos por control de inventarios:

El plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercaderías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra o después de transformados.

Cuando se habla de control interno de inventarios es hablar de todos aquellos procedimientos, métodos y medidas que nos van a facilitar obtener información confiable sobre este rubro, y ello se logra poniendo en práctica el plan de acción que va a permitir manejar las entradas y salidas de mercadería y reflejarlas en informes que nos va a permitir tomar decisiones oportunas, así como salvaguardar las mercaderías y regular las existencias.

Para desarrollar un control de inventarios es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- 1.- Separará las funciones de compra, custodia y registros contables, con el fin de evitar robos, extravíos de material, etc.
- 2.- Las personas que intervengan en los inventarios no podrán tener acceso a los registros contables.
- 3.- Los empleados de almacén tendrán funciones de complemento más no de revisión.
- 4.- Las valuaciones a los inventarios serán consistentes y en forma constante.

2.2.16 SUGERENCIAS PARA TENER UN BUEN CONTROL DE INVENTARIOS.

Pérez Salazar (2010)

- 1.- Realizar inventarios físicos periódicamente o por lo menos una vez al año.
- 2.- Hacer comparaciones entre lo físico y lo registrado.
- 3.- Custodiar debidamente los inventarios para protegerlos de robo, daños y deterioros.
- 4.- Almacenar la cantidad necesaria para la realización de las operaciones de la empresa, evitando así gastos innecesarios.
- 5.- restringir al acceso a los inventarios a personas ajenas al departamento.
- 6.-valuar los inventarios de forma constante y consistente.
- 9.- implementar medidas de seguridad contra incendios, inundaciones,etc.

De esta forma se previenen fraudes de los inventarios, descubren robos y sustracciones de los mismos e incluso detectar deterioro o desperdicio de material, al

mismo tiempo, se puede obtener la información, administrativa, contable y financiera que ayude a la administración para la toma de decisiones.

2.2.17 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cabello Yacolca (2013) El Manual de Procedimientos reviste una gran importancia en el actuar de las empresas, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las unidades administrativas, de la misma forma, determina las responsabilidades e identifica los mecanismos básicos para la instrumentación y el adecuado desarrollo, con el propósito de generalizar y unificar los criterios básicos para el análisis de los procedimientos que realicen las distintas unidades administrativas de la empresa, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

2.2.18 EMPRESAS COMERCIALES.

Actualicese (2014): Las empresas comerciales son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materia prima.

Las empresas comerciales pueden ser públicas o privadas, es muy importante tener en cuenta que una empresa comercial no tiene que ser únicamente de esta categoría, existen empresas mixtas, que pueden ser comerciales, industriales y/o de servicios.

2.2.19 MARCO ORGANIZACIONAL.

Datos de la empresa

Ruc: 20529788151

Razón social: PRIMROSE PERÚ E.I.R.L

Inicio de actividad: 01 de noviembre del 2012

Estado de contribuyente: Activo

Reseña histórica

Florería PRIMROSE PERÚ "Aliado perfecto para tus momentos especiales" una empresa piurana dedicada a ofrecer diversos diseños de arreglos florales y regalos de calidad, inició sus actividades en 2012 por lo cual cuenta con más de 4 años de presencia y trayectoria en el mercado especialmente en la ciudad de Piura.

Desde el principio de sus actividades siempre a buscado mejoras en la empresa ya sea en la calidad de atención, en la calidad de sus servicios y en la calidad de sus productos

Cuenta con un excelente equipo de trabajo que en el transcurso de los años ha ido mejorando personalmente para ayudar a la empresa a brindar a sus clientes variedad de productos novedosos y de calidad con el objetivo de priorizar en ventas personalizadas y eficientes.

En los últimos años la empresa ha aumentado considerablemente sus ingresos y también sus obligaciones es por ello que se encuentra exigida a tener controles interno de procesos.

Por ello el objetivo de esta investigación es determinar y caracterizar el control interno y de alguna manera ayudar a mejorar su control en sus operaciones y que mejore su economía, eficiencia y eficacia y de esta manera poder cumplir con uno de sus objetivos que es expandir su negocio a nivel nacional.

Misión:

Somos una florería dedicada a la comercialización de flores naturales ofreciendo diversos diseños de arreglos, diversidad en productor para regalos para quienes buscan expresar sus sentimientos a través de las flores las cuales tienen un significado hermoso.

Visión:

lograr ser una florería que se distinga de las demás ofreciendo variedad en modelos y diseño de arreglos florales para toda ocasión eventos sociales, eventos empresariales brindando así a nuestros clientes los mejores productos y servicios de calidad.

Objetivos:

Ofrecer variedad en diseños florales y regalos para los clientes; Brindar venta personalizada y eficiente; satisfacer las necesidades de nuestros clientes; lograr expandir el negocio a nivel nacional.

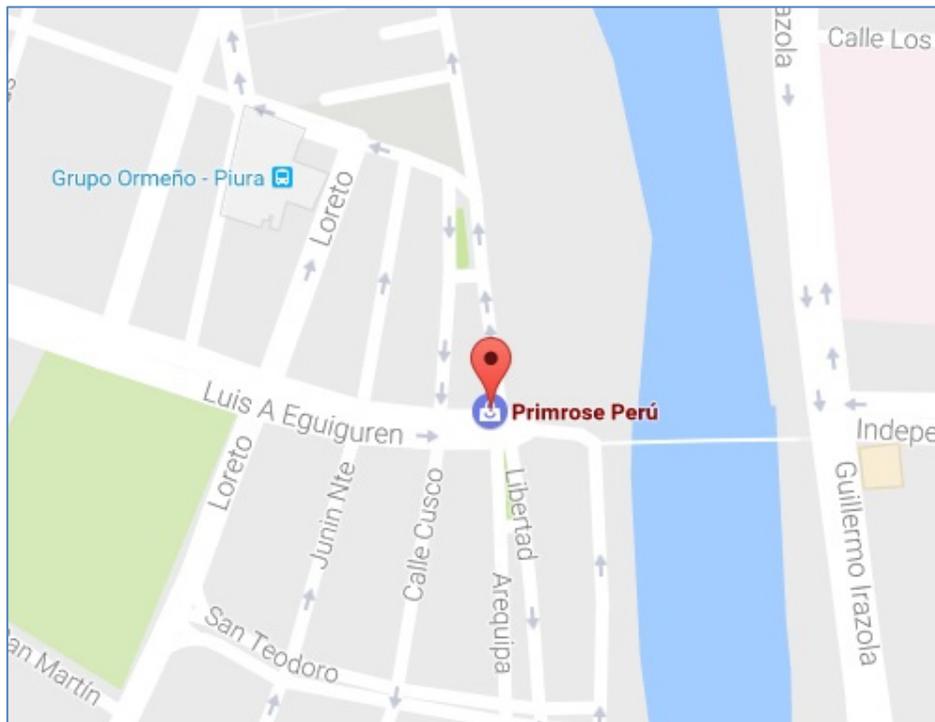
Valores de la empresa

- Amabilidad
- Responsabilidad
- Creatividad
- Puntualidad
- Calidad

2.2.20 UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN

La empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L se encuentra ubicada en Piura entre la avenida Luis A Eguiguren y Arequipa. Móvil: 968271639.

Ilustración N° 3: Localización de PRIMROSE PERÚ



2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

Azil (2010) Control: Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

ABC (2007) Cumplimiento: Hace mención a la acción y efecto de cumplir, por su parte refiere a ejecutar algo; hacer algo que se debe; por cumplir se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o una obligación.

Cuellar (2009) Eficacia. Los sistemas de control interno de distintas entidades operan a diferentes niveles de eficacia. El control interno puede ser juzgado eficaz en cada una de las tres categorías de objetivos, respectivamente, si la dirección y el directorio tienen seguridad razonable de que: Tienen conciencia de la medida que los objetivos relacionados con las operaciones de la entidad están siendo logrados, que los estados contables están siendo preparados en forma confiable y que se estén cumpliendo las leyes.

Cuellar (2009) Control interno eficaz: El control interno puede ser juzgado eficaz en cada una de las tres categorías respectivamente, si el directorio y la dirección tienen seguridad razonable que:

- Comprenden en qué grado los objetivos de las operaciones de la entidad están siendo logrados.
- Los estados contables publicados están siendo preparados confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones.

Robbins (2013) Define al control como el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado.

Robbins (2013) Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a

los fraudes y eficiencia y eficacia operativa. Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptadas por una empresa para: Salvaguardar activos, verificar información financiera administrativa operacional, promover eficiencia operativa, estimular políticas administrativas.

Cabello Yacolca (2013) Seguridad Razonable. El concepto seguridad razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del Control Interno.

En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga, las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.

La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

Torres (2011) Componentes de control interno

- ✓ **Ambiente de control:** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- ✓ **Actividades de control:** Acciones, Normas y Procedimientos que tiene a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- ✓ **Información y comunicación:** Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- ✓ **Supervisión:** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si este, está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Cuellar (2009) Riesgos. El proceso de identificación y análisis de riesgos es un proceso iterativo y continuo y es un componente crítico en un sistema de control interno eficaz. Las direcciones deben enfocar cuidadosamente los riesgos en todos los niveles de la entidad y tomar las acciones necesarias para su manejo.

2.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.

Caracterización del Control interno

2.4.2 VARIABLE INTERVINIENTE.

Empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L. Piura 2015.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO.

La investigación es realizada en la empresa **PRIMROSE PERÚ E.I.R.L** Piura.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicará el tipo de Investigación descriptiva, porque hace uso de métodos de recopilación de datos y busca especificar las características del control interno.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel de investigación aplicado es no experimental.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método es descriptivo y debido a que la empresa guarda en absoluta reserva su información de sus actividades esta investigación se aplica la revisión bibliográfica y documental. Los métodos que se han utilizado para la evaluación del control interno en la empresa son los siguientes:

➤ **Método descriptivo.**

El método descriptivo viene a ser una narración de las actividades que se llevan a cabo en una entidad, mediante fichas de campo o cédulas narrativas.

➤ **Método de cuestionarios.**

Consiste en la elaboración de un grupo de preguntas sobre los aspectos relevantes del control interno , la ventaja de este método es que facilita el trabajo del investigador evitando mal entendidos en la consideración de algún aspecto del sistema.

➤ **Método de flujogramas.**

Este método consiste en representar gráficamente las actividades, los procesos que se realizan en la empresa, lo cual se utilizan una simbología adecuada.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El Diseño transversal, porque la investigación se realiza en un determinado periodo en este caso el año 2015.

3.6 POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.

La población está compuesta por el personal de la empresa PRIMROSE PERÚ, no se aplicara una técnica de muestreo.

La población muestra está compuesta por 8 trabajadores.

3.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario de preguntas dicotómicas que están en relación con las variables de estudio y entrevista.

La encuesta se realiza con el objetivo de recoger datos teóricos de la muestra respecto a las variables de la investigación.

3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificaran para su respectiva tabulación.

3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Luego de la aplicación de las encuestas, se realizara la técnica de tabulación: que se efectuará agrupando datos en categorías y dimensiones.

CAPITULO IV: RESULTADOS

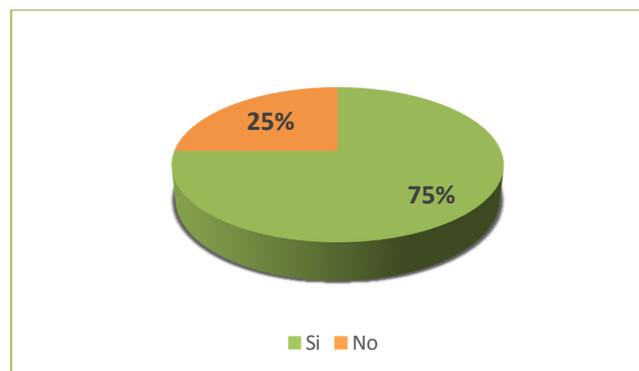
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Tabla N° 1: Conocimiento del Control Interno en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 1: conocimiento del control interno en la empresa.



Fuente: Tabla N° 1 **Elaboración:** propia

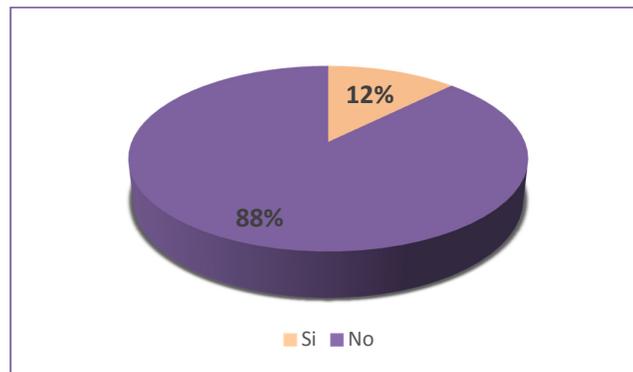
Interpretación: En la tabla y gráfico 1: se observa que el 75% del personal encuestado tiene conocimiento del control interno mientras que el 25% desconoce que es un control interno.

Tabla N° 2: Incentivo al personal con respecto al control de las actividades.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 2: Incentivo al personal con respecto al control de las actividades.



Fuente: Tabla N° 2 **Elaboración:** propia

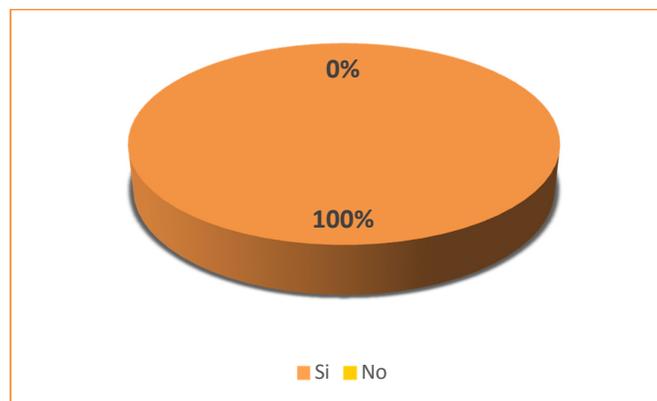
Interpretación: En la tabla y gráfico 2: se observa que el 12% del personal respondió que la empresa si incentiva con respecto al control de las actividades sin embargo un 88% aseguro que no se dan incentivos siendo este un factor importante para que el trabajador aporte mucho más a la empresa.

Tabla N° 3: Aplicación de valores éticos y de conducta.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 3: Aplicación de valores éticos y de conducta.



Fuente: Tabla N° 3 **Elaboración:** propia

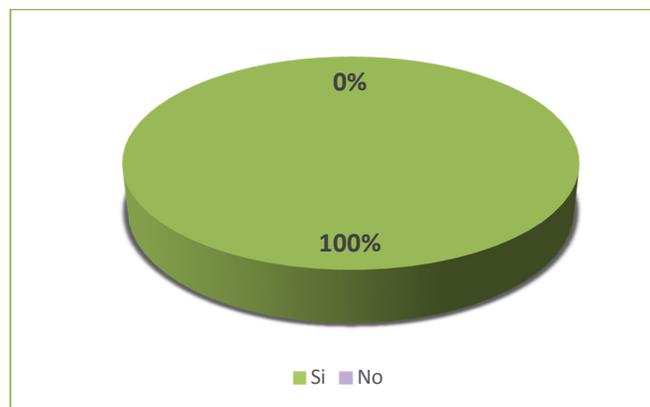
Interpretación: En la tabla y gráfico 3: se observa que el 100% de empleados considera que en el desempeño de sus actividades si se aplican los valores éticos y de conducta siendo esto muy relevante para manejar un buen ambiente de control.

Tabla N° 4: Nivel de Importancia de sus conocimientos y habilidades.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: propia

Gráfico N° 4: Nivel de Importancia de sus conocimientos y habilidades.



Fuente: Tabla N° 4 Elaboración: propia

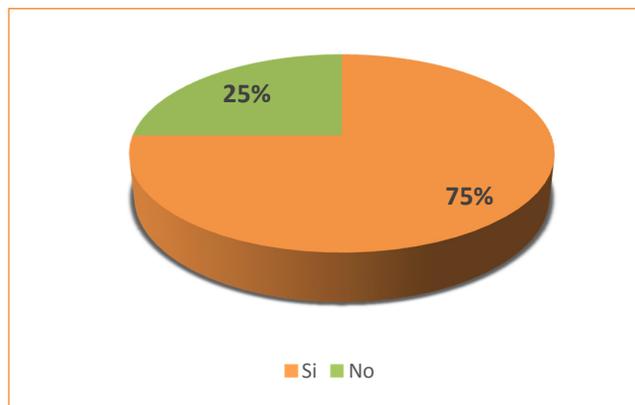
Interpretación: En la tabla y gráfico 4: el 100% de empleados conoce de la importancia que tiene sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus tareas en la empresa y hacer que estas se manejen con eficiencia.

Tabla N° 5: Calidad competitiva de los productos.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 5: Calidad competitiva de los productos.



Fuente: Tabla N° 5 **Elaboración:** propia

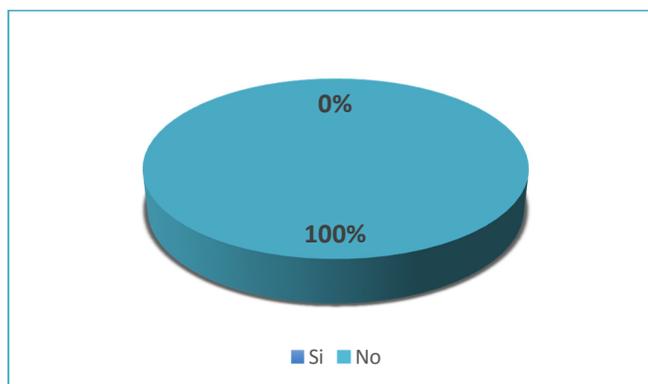
Interpretación: En la tabla y gráfico 5: se observa que el 75% reconoce que los productos de la empresa tienen la aceptación y calidad competitiva mientras que el 25% muestra que no tienen la calidad competitiva.

Tabla N° 6: Evaluación de riesgos.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 6: Evaluación de riesgos.



Fuente: Tabla N° 6 **Elaboración:** propia

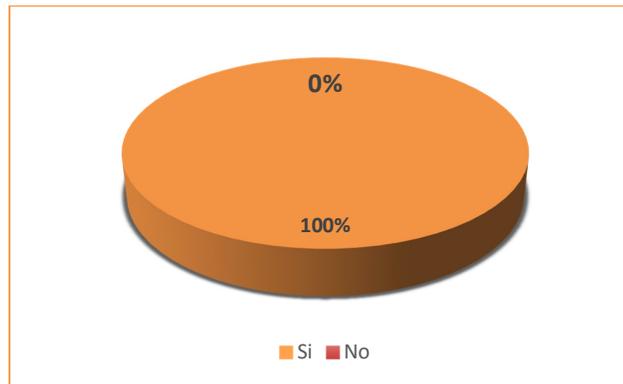
Interpretación: En la tabla y gráfico 6: se observa que el 100% de los encuestados reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta actividad muy importante para la seguridad de la empresa.

Tabla N° 7: Revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 7: Revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa.



Fuente: Tabla N° 7 **Elaboración:** propia

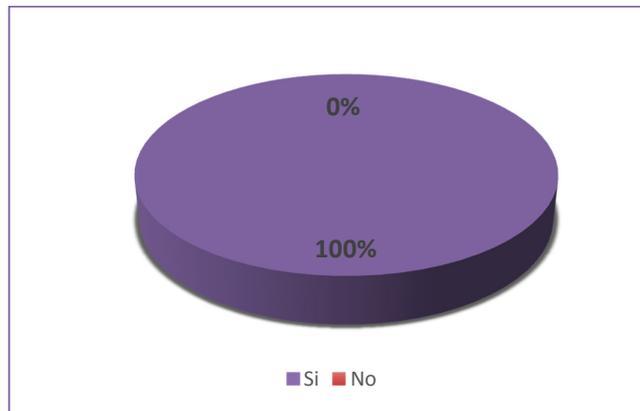
Interpretación: La presentación grafica muestra que el 100% considera muy importante que se lleve a cabo la revisión y evaluación de riesgos dentro de la empresa.

Tabla N° 8: Conocimiento de la Importancia de tener actividades de Control Interno.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: propia

Gráfico N° 8: Conocimiento de la Importancia de tener actividades de Control Interno.



Fuente: Tabla N° 8 Elaboración: propia

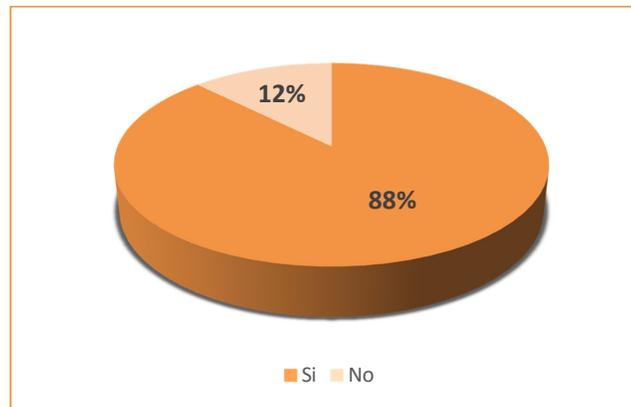
Interpretación: En la tabla y gráfico 8: el 100% del personal encuestado considera que si es importante las actividades de control interno en la empresa.

Tabla N° 9: Autorización y aprobación de actividades.

Alternativas	Frecuencia	%
Si	7	88%
No	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 9: Autorización y aprobación de actividades.



Fuente: Tabla N° 9 **Elaboración:** propia

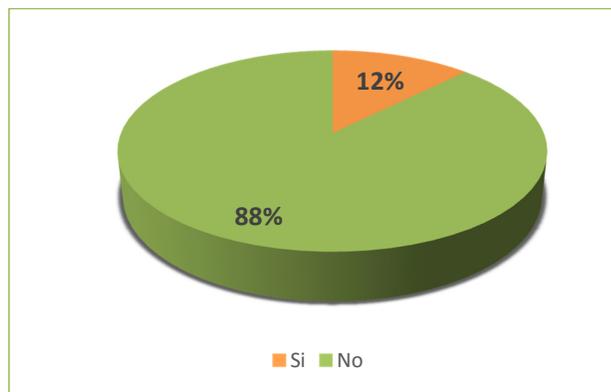
Interpretación: En la tabla y gráfico 9: Se observa que el 88% del personal considera que las actividades que realizan son autorizadas y aprobadas por un ente superior, mientras que el 12% no lo considera.

Tabla N° 10: constantes verificaciones en cada proceso.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 10: constantes verificaciones en cada proceso.



Fuente: Tabla N° 10 **Elaboración:** propia

Interpretación: En la tabla y gráfico 10: se observa que el 88% considera que en la empresa no hay constante verificación en los procesos, y el 12% indicó que si se lleva verificaciones en los procesos.

Tabla N° 11: Apropia información y comunicación entre los colaboradores.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	7	88%
NO	1	12%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: propia

Gráfico N° 11: Apropia información y comunicación entre los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 11 Elaboración: propia

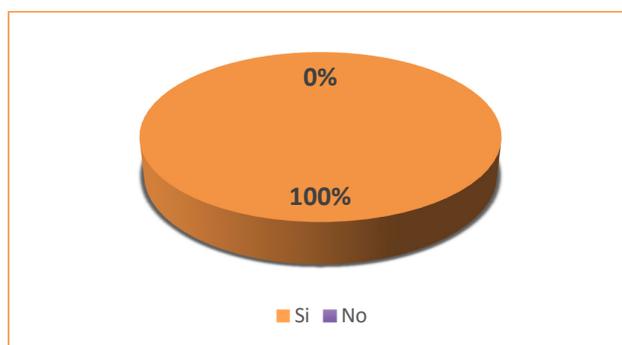
Interpretación: En la tabla y gráfico 11: Es importante la comunicación dentro de la empresa lo cual se observó que el 88% señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores y el 12% señalo que no es apropiada la comunicación.

Tabla N° 12: la gerencia asegura medios adecuados de comunicarse.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 12: la gerencia asegura medios adecuados de comunicarse.



Fuente: Tabla N° 12 **Elaboración:** propia

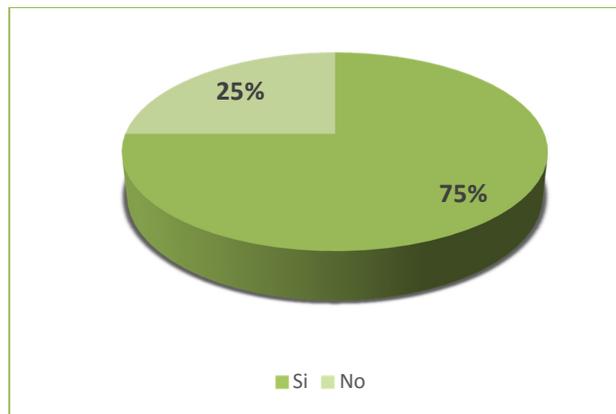
Interpretación: En la tabla y gráfico 12: El 100% de los encuestados señalaron que sí, la gerencia debe asegurar que existan medios adecuados de comunicarse.

Tabla N° 13: La información es comunicada en la forma y tiempo indicado.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 13: La información es comunicada en la forma y tiempo indicado



Fuente: Tabla N° 13 **Elaboración:** propia

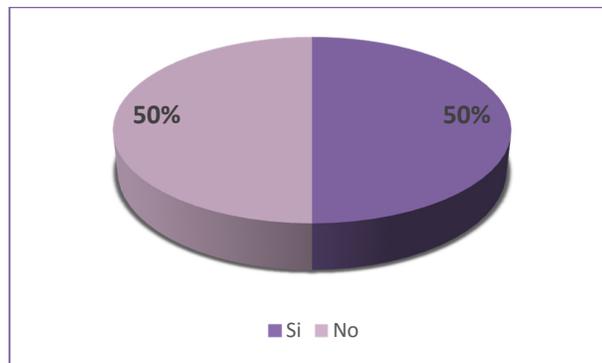
Interpretación: En la tabla y gráfico 13: Se observó que el 75% considera que la información es comunicada en la forma y dentro del tiempo indicado siendo esto muy relevante para la empresa y el 25% indico que no.

Tabla N° 14: Se realiza supervisión y monitoreo de control.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: propia

Gráfico N° 14: Se realiza supervisión y monitoreo de control.



Fuente: Tabla N° 14 Elaboración: propia

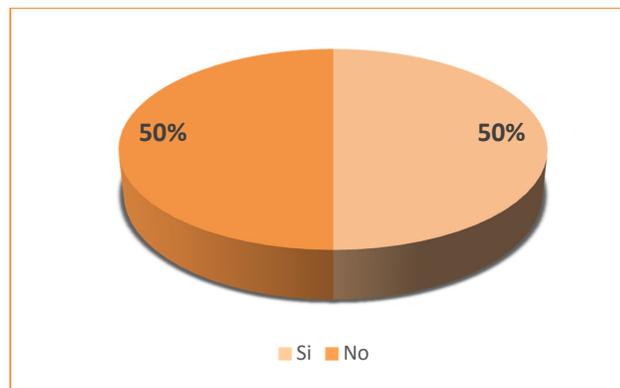
Interpretación: En la tabla y gráfico 14: se aprecia que la el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control. Mientras que la otra mitad el 50% respondió que si re realiza la supervisión y monitoreo.

Tabla N° 15: Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 15: Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.



Fuente: Tabla N° 15 **Elaboración:** propia

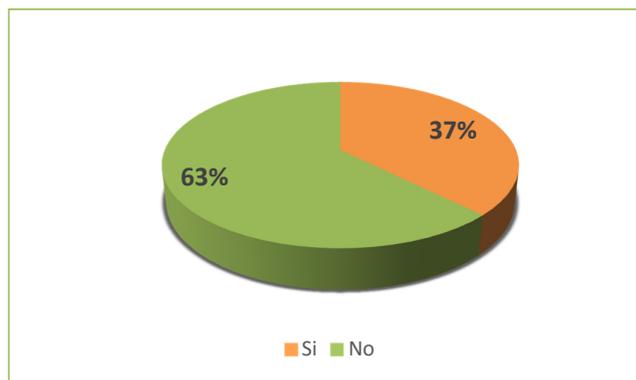
Interpretación: En la tabla y gráfico 15: El 50% considera que no es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa, mientras el otro 50% respondió que sí es eficaz la supervisión y monitoreo.

Tabla N° 16: Utilización de técnicas de supervisión.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 16: Utilización de técnicas de supervisión.



Fuente: Tabla N° 16 **Elaboración:** propia

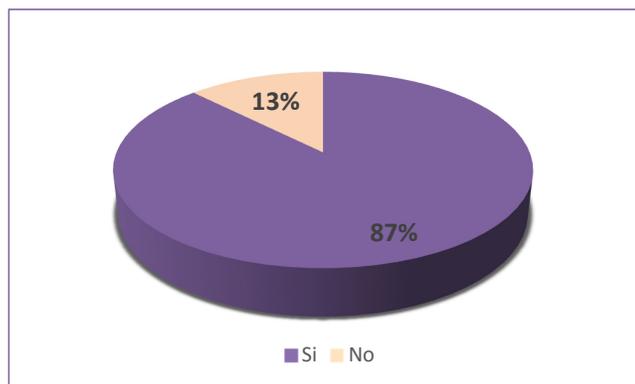
Interpretación: En la tabla y gráfico 16: Se observa que el 37% indica que si se utilizan técnicas de supervisión, mientras que el 63% no considera que se utilicen técnicas para la supervisión.

Tabla N°17: Conocimiento del giro de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 17: Conocimiento del giro de la empresa



Fuente: Tabla N° 17 **Elaboración:** propia

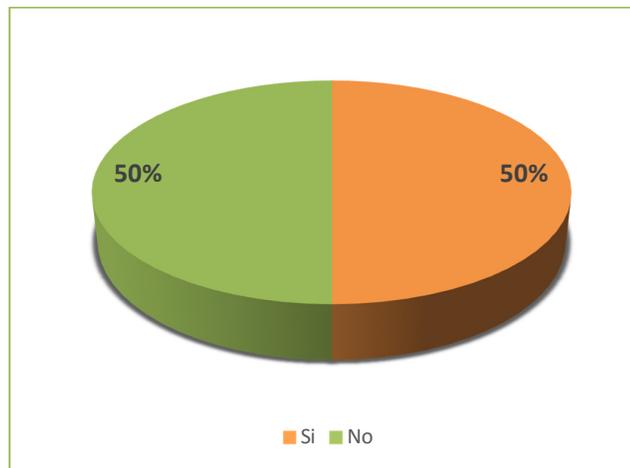
Interpretación: En la tabla y gráfico 17: Se observa que el 87% indicó que si conoce el giro de la empresa, considerando que el 13% no conoce del giro de la empresa.

Tabla N° 18: Conocimiento la misión y visión de la empresa

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 18: Conocimiento la misión y visión de la empresa.



Fuente: Tabla N° 18 **Elaboración:** propia

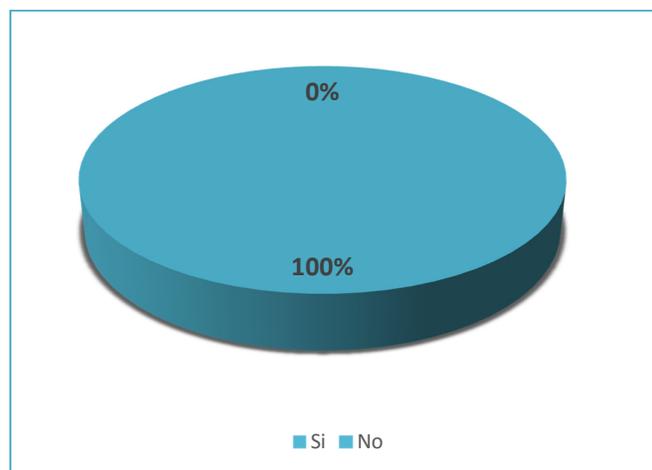
Interpretación: En la tabla y gráfico 18: Se observa que el 50% conoce de la misión y visión de la empresa y la otra mitad no conoce.

Tabla N° 19: Importancia de que existan Manuales de procedimientos.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 19: Importancia de que existan Manuales de procedimientos.



Fuente: Tabla N° 19 **Elaboración:** propia

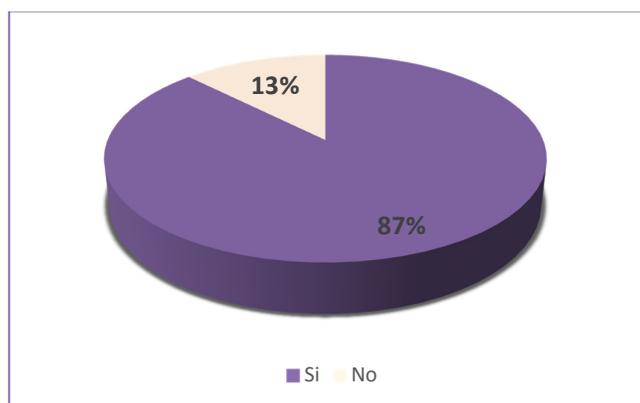
Interpretación: En la tabla y gráfico 19: Se observó que el 100% de los empleados consideran lo importante que significa que la empresa pueda tener un manual adecuado de procedimientos que orientes las actividades.

Tabla N° 20: Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	7	88%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: propia

Gráfico N° 20: Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.



Fuente: Tabla N° 20 Elaboración: propia

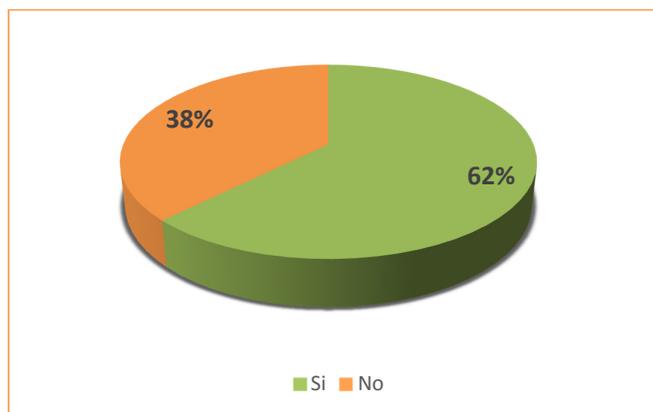
Interpretación: En la tabla y gráfico 20: Se observa que el 7% si conoce de los objetivos y metas de la empresa. Mientras que el 13% no conoce estos objetivo y metas.

Tabla N° 21: Comunicación de los objetivos al personal.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	5	63%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 21: Comunicación de los objetivos al personal.



Fuente: Tabla N° 21 **Elaboración:** propia

Interpretación: En la tabla y gráfico 21: Se observa que el 62% señalo que los objetivos han sido comunicados al personal de trabajo tomando en cuenta lo importante que es para que los trabajadores conozcan y puedan desarrollar mejor sus actividades ,mientras q el 38% desconoce que estos objetivos han sido comunicados.



ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PRIMROSE PERU E.I.R.L

Reciba Usted mi cordial saludo:

La entrevista que a continuación presentamos tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre el control interno de la empresa. Para la cual pido su colaboración, agradeciéndole por anticipado la cual me ayudará a culminar con el trabajo de investigación que eh venido realizando.

1.- ¿Cuántos años de constituida tiene su empresa?

La empresa está constituida desde el año 2012, por lo tanto ya cuenta con 4 años desde que se empezó este proyecto.

2.- ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?

En estos momentos 8 trabajadores

2.- ¿Cuál es el giro de la empresa?

Es una empresa comercial dedicada a la venta de arreglos florales y variedad de productos para regalos.

3.- ¿Cuáles son sus objetivos de la empresa?

Brindar venta personalizada y eficiente; maximizar las ganancias para poder tener un crecimiento económico; satisfacer las necesidades de nuestros clientes; lograr expandir el negocio a nivel nacional.

4.- ¿Cuál es su responsabilidad de la empresa?

Velar por la seguridad de nuestros trabajadores; elaborar productos de calidad para los clientes; generar empleo.

5.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?

No, no tenemos un organigrama diseñado o estructurado, pero si tenemos conocimiento como está estructurada la empresa gerente general, área administrativa, almacén y área de ventas

6.- ¿La empresa cuenta con un código de éticas o normas de conducta?

Hay normas de comportamiento generales, pero no contamos con un código de conductas específicos.

7.- ¿Considera Ud. Importante la influencia del Control Interno en su empresa?

Si, por que ayuda al control de las operaciones

8.- ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

No, no contamos con ningún sistema de control interno

9.- ¿Tiene la entidad un manual adecuado de procedimientos que orienten sus actividades?

No, no se cuenta con ningún manual de procedimientos.

10.- ¿Cree Ud. Que las operaciones de la empresa se manejan con eficiencia y eficacia?

Si en algunas operaciones se trabaja de manera eficiente

11.- ¿Precise cuál es el área de la empresa que considere Ud. Que necesita mayor control?

El área que mayor control necesita es el área de producción y de administración con respecto del control de inventarios, ya que este control se hace manualmente y siempre tiende a des actualizarse por lo que se realiza esporádica mente.

12.- ¿Cómo maneja el control de entradas y salidas de la mercadería?

De manera manual de la forma más general que podamos, no contamos con un sistema o estructura específica para este control de la mercadería por ahora

13.- ¿Se dan capacitaciones sobre Control Interno dentro de la empresa?

No, hasta ahora no se han realizado capacitaciones de control en la empresa.

14.- ¿Usted como gerente establece objetivos a corto plazo e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren?

Si, si se establecen objetivos a corto plazo, se hace seguimiento si se cumplen o no, pero hasta ahora no se ha realizado un análisis completo para identificar estos riesgos.

15.- ¿Cree usted que el personal está capacitado, motivado y comprometido hacer competente?

Sí, creo que si están comprometidos, pero falta capacitaciones para que puedan ser aún más competentes.

16.- ¿Se promueve, se evalúa y se vela por la seguridad de los trabajadores en sus operaciones?

Si, si se vela por la seguridad de los trabajadores.

17.- ¿Se realizan constantemente actividades de control por ejemplo: Verificación, aprobación, e inspección?

Si, de forma periódica pero no constantemente

18.- ¿Cree Ud. Que La gerencia debe proveer comunicación específica y dirigida relacionada con las expectativas de conducta?

Si, si se mantiene una comunicación con el personal es muy importante para la empresa

19.- ¿En alguna ocasión la empresa ha dispuesto la identificación y análisis de los posibles riesgos que perjudiquen a la empresa?

No, no se ha dispuesto a la identificación y análisis de posibles riesgos.

4.2 ANALISIS DE RESULTADOS

Después de haber realizado la entrevista al gerente general de la empresa **PRIMROSE PERU E.I.R.L** se obtiene los siguientes resultados.

Variable independiente: Caracterización del control interno	Variable intermediaria: Empresa PRIMROSE PERU EIRL.
<p>El gerente general señala que si considera importante la influencia del control interno en la empresa sin embargo no cuenta con ningún sistema de control interno, Con respecto a las operaciones considera que algunas se maneja con eficiencia, lo que más preocupan y que no se maneja con eficiencia y eficacia es en el control de la mercadería y el área que mayor control necesita es el área de producción y de administración con respecto del control de inventarios, ya que este control se hace manualmente y siempre tiende a des actualizarse por lo que se realiza esporádicamente y No tienen ningún método para controlar la mercadería Reconoce que si se establecen objetivos a corto plazo, se hace seguimiento si se cumplen o no, pero hasta ahora no se ha realizado un análisis completo para identificar estos riesgos. Señala que el personal si están comprometidos hacer competentes, pero hay una falta de capacitaciones para que puedan ser aún más</p>	<p>El gerente general señala que la empresa está constituida desde hace cuatro años, es una empresa comercial dedicada a la venta de arreglos florales y variedad de productos para regalos, cuenta con 8 trabajadores Teniendo con objetivos principales brindar venta personalizada y eficiente, maximizar las ganancias para poder tener un mayor crecimiento económico; satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr expandir el negocio a nivel nacional. La empresa no cuenta con un organigrama diseñado o estructurado al alcance de los trabajadores lo cual origina que no conozcan sus características generales de la empresa y no cuenta con un manual de procedimientos que apoyen de las actividades diarias en la empresa Se aplican las normas de conducta generales pero no se tiene ningún código o normas establecidas siendo una empresa comprometida a velar por la seguridad de</p>

<p>competentes, las actividades de control se realizan periódicamente, también considera q si se mantiene una buena comunicación ya que es muy importante para la empresa y no que no se lleva a cabo es la identificación de posibles riesgo en la empresa.</p>	<p>los trabajadores.</p>
--	--------------------------

FICHA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Control interno		FICHA N°: 1
LUGAR: av. Chirichigno 205 Piura	FECHA: 21/11/2016	HORA: 9:30 am
NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Rivera Calle Braidy EMPRESA: PRIMROSE PERU E.I.R.L		
<p>Narración detallada del proceso de control de inventarios y en el proceso de producción en la empresa.</p> <p>De la información recolectada con la administradora, el 21 de noviembre del 2016 con la finalidad de conocer el control de la mercadería.</p> <p><u>Inventarios</u></p> <p>La mercadería llega a la empresa y es registrada en una libreta controlada de la manera sencilla, general pero no se tiene ningún método o herramienta para controlar el ingreso y salida de la misma.</p> <p><u>Producción</u></p> <p>Los pedidos de productos son informados de manera verbal por parte de la encargada de ventas hacia la área de producción, No se tiene ningún formato de orden de pedido que facilite la producción para que sea esta más eficaz y eficiente</p>		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



EMPRESA PRIMROSE PERU E.I.R.L

AUTORA: RIVERA CALLE

4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos para la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L tiene la finalidad de reunir en un solo documento toda su estructura y dar a conocer en forma detallada los procesos de la empresa.

Con la finalidad de llevar un manejo eficiente de sus procesos, reducir errores, la mejor toma de decisiones y la correcta delegación de actividades. Este documento busca ser una guía para realizar de la mejor forma la ejecución de las operaciones y ayudar en la consecución de los objetivos de la empresa

La elaboración de este manual se logró mediante la recolección de datos de las diferentes áreas siendo asesoradas por la administración quien nos proporcionó de las técnicas necesarias para su adecuada preparación.

OBJETIVO:

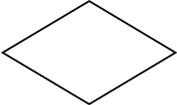
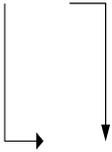
El objetivo del presente manual es detallar de manera clara los principales procedimientos que se deben llevar a cabo en la empresa PRIMROSE PERU con la finalidad de ofrecerle una herramienta:

- Que facilite el cumplimiento de sus actividades.
- Que exista verificación en el control de inventarios.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO:	1
ÍNDICE	2
SIMBOLOGIA UTILIZADA	3
ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA	4
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	5
FORMATOS PROPUESTOS	11

SIMBOLOGIA UTILIZADA

SIMBOLO	DENOMINACIÓN
	<p>INICIO O FINALIZACIÓN: Se utiliza únicamente para dar inicio o fin de un sistema o subsistema.</p>
	<p>PROCESO: Representa toda acción de elaboración, modificación o incorporación de información.</p>
	<p>DECISIÓN : Se utiliza cuando la operación está sujeta a dos alternativas tiene dos salidas de información si / no</p>
	<p>DOCUMENTO: Identifica cualquier documento originado o recibido en el proceso.</p>
	<p>CONECTOR: Utilizado para enlazar dos partes de un diagrama.</p>
	<p>LINEAS DE FLUJO: Representa la conexión a través de las operaciones.</p>

ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA

Dentro del Desarrollo de Manual se ha elaborado un organigrama estructurado por áreas y sus principales procesos de la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L

Organigrama propuesto.

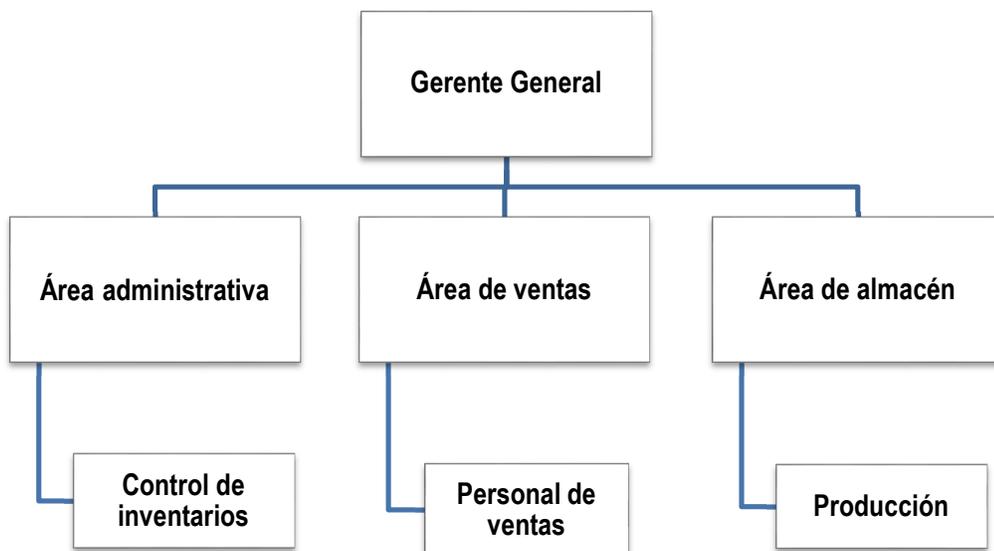


Gráfico N° 22: Organigrama estructurado propuesto.
Elaborado por: Rivera Calle, Braidy

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

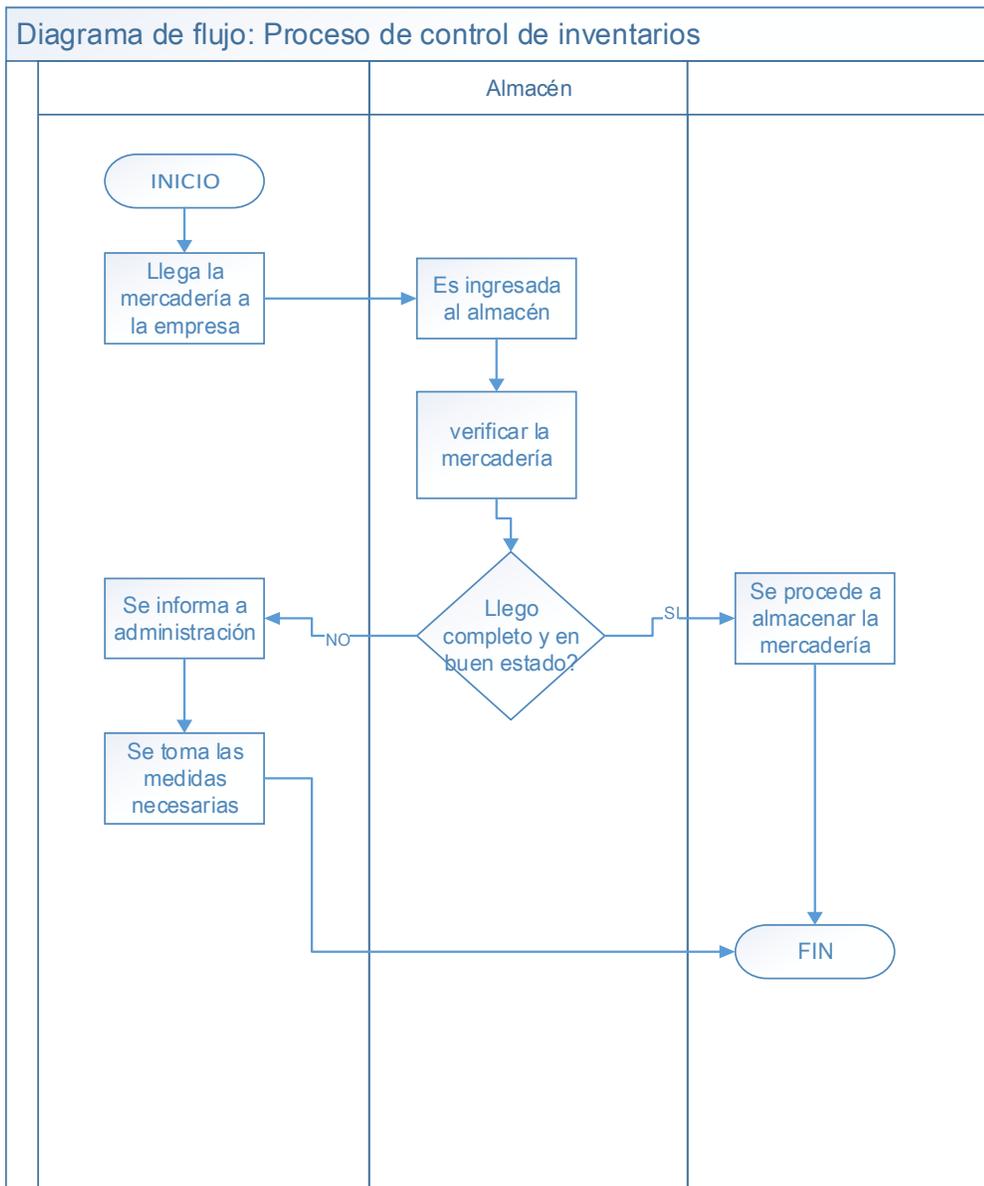
Cada proceso se describe en forma narrativa y luego han sido representados en diagramas de flujo.

		EMPRESA PRIMROSE PERÚ	Cuadro N°1
		PROCEDIMIENTOS	
ÁREA:	Administrativa		
PROCESO:	Control de inventarios		

El control de la administración en relación a inventarios se va a explicar el proceso desde la entrada y salida de la mercadería.

- Una vez realizada la compra mediante pedidos a lima se espera a que la mercadería llegue a la empresa.
- Una vez que la mercadería llega a la empresa esta es ingresada al almacén.
- Se asigna a la persona encargada del almacén para que verifique si la cantidad pedida es igual a la solicitada por la empresa.
- en caso ya confirmado el conteo de la mercadería si hay faltante o que la mercadería llegue en mal estado, se informa al administrador para que este tome las medidas necesarias en coordinación con el proveedor, también es entregada las facturas para que sean archivadas.
- se continúa con el proceso de distribuir la mercadería en los estantes adecuados.

Diagrama de flujo: Proceso de control de inventarios





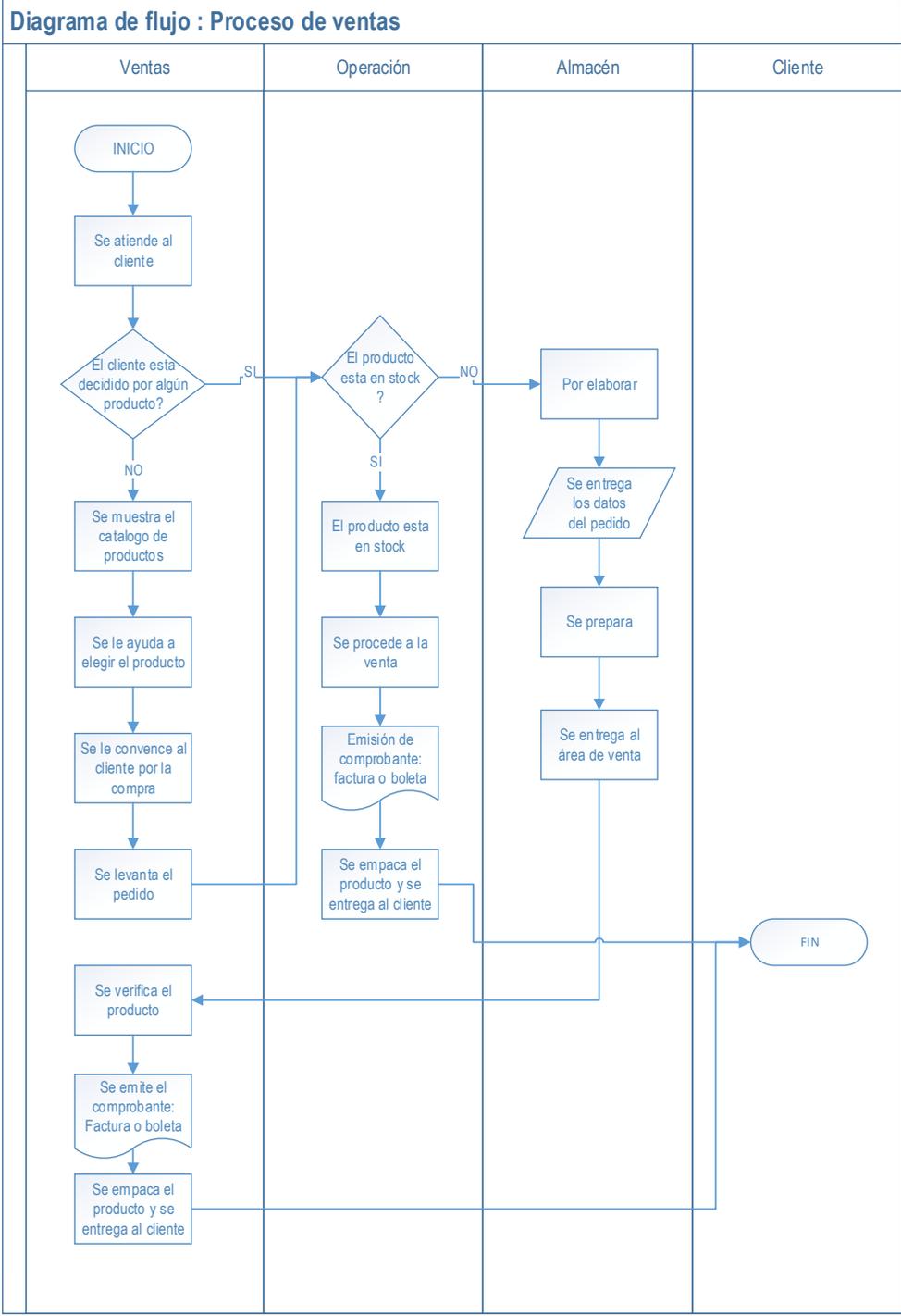
EMPRESA PRIMROSE PERÚ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cuadro
N° 2

ÁREA:	Ventas
PROCESO:	Venta de la mercadería

- Ingresar el cliente a las instalaciones de la empresa
- Se dirige al área de venta y es atendido por la encargada de esta área.
- se consulta al cliente que es lo que necesita para ofrecerle ayuda a escoger los productos que desearía llevar, si ya tiene decidido lo que va a llevar
- se procede a empacar el producto y a facturar.
- Caso contrario, si no tiene decidido lo que va a llevar se muestra el catálogo de productos.
- Se le convence por la compra, se levanta el pedido
- Se toma los datos para el pedido luego se comunica al área de almacén al encargado de producción.
- Fin de procedimiento





EMPRESA PRIMROSE PERÚ

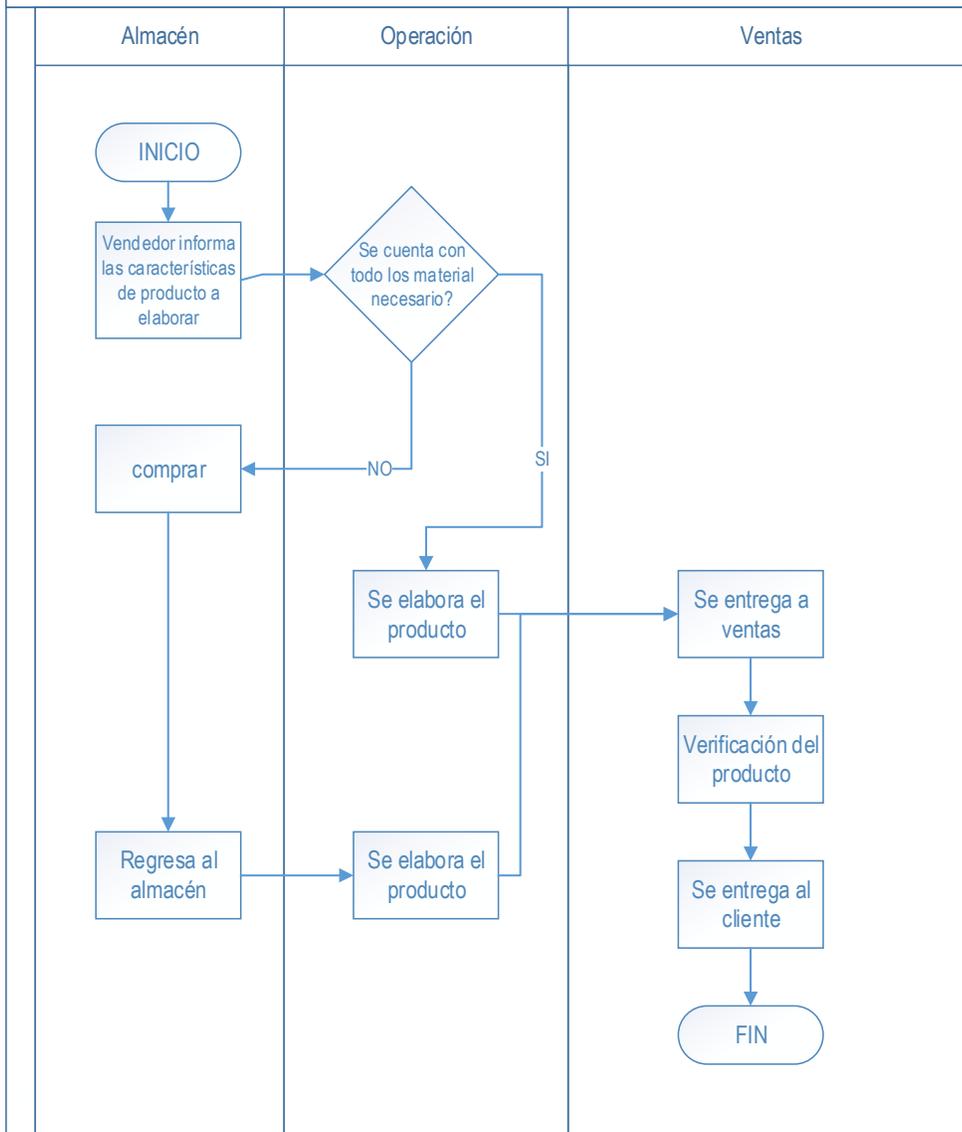
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cuadro
Nº3

ÁREA:	Almacén
PROCESO:	Producción

- La encargada de ventas, se acerca al área de almacén para informar del pedido dejando las características para que se proceda a elaborar.
- Se verifica si se cuenta con todos los materiales para la elaboración del pedido.
- Si no se cuenta con todos los materiales necesarios se procede a comprar, regresa a la empresa a elaborar el pedido.
- Si cuenta con todos los materiales, se procede a elaborar el producto, una vez culminado se entrega al área de ventas, se verifica el pedido y se entrega al cliente.
- Fin de procedimiento

Diagrama de flujo : Proceso de elaboración



4.3 FORMATOS PROPUESTOS

4.3.1 ORDEN DE PEDIDO

			
ORDEN DE PEDIDO			
Orden de pedido N°: Área: Producción			Fecha de pedido:
Código	Descripción del producto	Recomendación	Cantidad

4.3.2 CONTROL DE ENTRADAS DE MERCADERÍA

ENTRADA DE MERCADERIA						
Nombre						
Dirección						
Teléfono						
					Total artículos inventario	
Nombre de artículos	Marca/modelo	código/ serie	Fecha de compra/ entrada	Cantidad	Costo unitario	Costo total

4.3.3 ALMACENAR MERCADERÍA

ALMACENAR MERCADERIA					
Nombre					
Dirección					
Teléfono					
Nº de estantería	Nombre de artículos	Código	Cantidad	Como está Organizado	Observaciones

4.4 DISCUSIÓN

Los datos obtenidos en la presente investigación en forma general son el reflejo de la necesidad que tiene la empresa de manejar un buen control interno es por ello se procederá a elaborar un manual de procedimientos que le permita asegurar y salvaguardar sus activos y ayudar a cumplir sus objetivos.

Con las preguntas de la encuesta orientadas sobre los componentes del control interno se observó que la empresa si maneja un buen ambiente de control ya que lo puntos más importantes es mantener un personal incentivado por cumplir sus tareas, manejar sus actividades aplicando los valores éticos y de conducta, la importancia que tiene sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus tareas en la empresa y hacer que estas se manejen con eficiencia.

Se observó que el total de personal reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta actividad muy importante para la seguridad de la empresa. Reconociendo lo importantes que es llevar a cabo la identificación de riesgos.

Con respecto a las actividades de control el personal considera que las actividades que realizan son autorizadas y aprobadas por un ente superior pero no se maneja constantes verificaciones en los procesos.

Mientras tanto si se maneja una buena comunicación estándar en la empresa siendo importante la comunicación dentro de la empresa lo cual se observó que el 88% señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores.

En el último componente sobre la supervisión se aprecia que la el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control considerando que no es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa y que no se utilicen técnicas para la supervisión.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados de los instrumentos aplicados se llegó a la conclusión que la falta de manuales de procedimientos de control interno en la empresa hace que las operaciones sean menos eficientes se necesita mayor control en las áreas con mayores riesgos. Especialmente en el proceso de control de inventarios.
- Mediante la entrevista se ha podido determinar las características siendo esta una empresa comercial dedicada a la elaboración y venta de arreglos florales, cuenta con 8 trabajadores y se ha determinado que no cuenta con un organigrama debidamente diseñado, y falta la estructura de políticas y procedimientos.
- Con las preguntas de la encuesta y entrevista orientadas sobre los componentes del control interno se llegó a la conclusión que la empresa maneja un ambiente de control adecuado ya que los factores más importantes es el compromiso a ser competente y aplicar los valores éticos y de conducta, mientras tanto se observó que el total de personal reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta la base para identificar y buscar la forma en que tales riesgos sean mejorados Con respecto a las actividades de control no se maneja constantes verificaciones en los procesos y no cuenta con manuales de procedimientos que detallen las actividades de la empresa mientras tanto si se maneja una buena comunicación en la empresa lo cual se observó que el 88% señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores. En el último componente sobre la supervisión se aprecia que la el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control
- Se llegó a implementar un manual de procedimientos para llevar un manejo eficiente en los procesos de producción, ventas, y en el control de inventarios, para la mejor toma de decisiones y la correcta delegación de actividades busca ser una guía para realizar mejor la ejecución de las operaciones y ayudar en la consecución de los objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están basadas en buscar una mejora.

- Luego del manual propuesto en esta investigación Se recomienda evaluar periódicamente este manual de procedimientos para ayudar a la correcta ejecución de sus tareas con el fin de preservar la eficiencia, eficacia de sus operaciones y de ser el caso realizar las actualizaciones necesarias siempre que estén autorizadas por el gerente general y aplicar los formatos propuestos para que se facilite las operaciones y cumplir con los objetivos.
- Se recomienda implementar un manual de organización que proporcione información sobre su estructura organizacional, objetivos misión, visión ya que también esta herramienta conlleva al logro de los objetivos de la empresa.
- Se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas con la finalidad de identificar las debilidades y conocer los riesgos que podría perjudicar a la empresa y poder tomar medidas para reducir dichos riesgos aplicando el control interno en base a los 5 componentes para cubrir todas las necesidades que realiza la empresa.
- Se recomienda actualizar constantemente los manuales mediante revisiones periódicas a fin de tenerlos al día con la realidad de las operaciones y tener así una mejor actividad de control

BIBLIOGRAFÍA

- Actualicese. (29 de Mayo de 2014). *¿qué es una empresa comercial?* Obtenido de <http://actualicese.com/2014/05/29/que-es-una-empresa-comercial/>
- Alvarez, H. (2010). *Control Interno*.
- Auditool. (2013). *Red global de conocimientos en Auditoria y Control Interno*. Obtenido de componentes y principios de control interno: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Azil, F. (septiembre de 2010). *Zona Economica*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/control>
- Bernal, F. (2008). Marco de control interno:coso. *Actualidad empresarial-primer quincena*.
- Bustamante, C. (2004). *El control interno en las empresas privadas*. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Cabello Yacolca, J. M. (2013). *"Importancia del Control Interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013"*. Lima- PERÚ.
- Cohaila, R. C., & León Llerena, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*.
- Cuellar, G. A. (2009). *Control Intgerno- Marco integrado de trabajo Treadway commission*. Cauca- Colombia.
- De la Cruz Reyes, C. (2013). *"Caracterización del control interno en el área de almacen en las empresas comerciales del Perú: Caso empresas farmacéuticas de Chimbote, 2013"*. CHimbote.

- Del Toro Rios , J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Amada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno, Programa Preraración Económica*.
- Diccionario, A. (2007). *Definición de cumplimiento*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>
- Echeverri Sevilla, D. C. (2007). *La competencia en el desarrollo empresarial*. Medellin.
- Estupiñan Gaitán, R. (2012). *control interno*. Recuperado el 29 de 10 de 2015, de <http://dSPACE.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Estupiñan Gaitán, R. (2013). *Control Interno y Fraudes*.
- Flores Calderon , Y., & Ibarra Garcia, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Pachuca.
- Garcia, R. (2010). *Diseño de normas de control interno para el cumplimiento de la obligación tributaria*. venezuela.
- Gerra Baca, L. L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicados en el mercado central de Piura*. Piura.
- Gonzáles Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Yamaquelles cuba .
- Gutiérrez, S., & Charpentier, H. (2013). "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO. trujillo, peru.
- Hernández García, R., Martínez Vergara, N., Rodríguez Cruz, E., Quiñones Guzman, E., & Vazquez Porras, C. (2007). *Control Interno aplicable a empresas integradoras "Productora de flores y plantas de ornato apatlaco, S.A. de C.V."*. México .
- Hernandez, M. R. (2007). *Control interno aplicable a empresas integradoras "productora de flores y plantas de ornato apatlaco, S.A de C.V"*. México.
- Neira Olaya, D. R. (2016). *Propuesta de un sistema de control interno para ser más eficientes las operaciones en una empresa comercial*. Piura.

Paz Novoa, L. (2012). *Control Interno*.

Pérez Salazar, E. A. (2010). "*Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de Inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinarias, repuestos y materia prima para la industria alimenticia*". Guatemala.

Ramírez Torres, A. E., & Ramírez Torres, J. E. (2012). *Planificación estratégica y propuesta de políticas de control interno para la empresa general Logistic and Services S.A basado en los objetivos estratégicos y operativos de la administración de riesgo empresarial*. Guayaquil .

Robbin, S. (2013). *Control*.

Robbins, S. P. (14 de 05 de 2013). *introduccion al control*. Recuperado el 14 de 09 de 2015, de <http://administracion2013b.blogspot.pe/2013/05/capitulo-xvii.html>

Samaniego Montoya, C. M. (2013). *Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo* . LIMA,PERU.

Segovia Villavicencio, J. M. (2011). "*Diseño e implementación de un sistema de Control Interno para la compañía DATUGOURMET CIA. LTDA*". Quito.

Torres, J. M. (2011). *informe coso I Y II*. lima.

ARTÍCULO CIENTÍFICO



**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA EMPRESA PRIMROSE PERÚ E.I.R.L PIURA,
2015”**

AUTOR (A): Bach. Rivera Calle, Braidy Lizbeth.

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad determinar y describir las características del control interno en la empresa PRIMROSE PERU EIRL Piura 2015.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo porque hace uso de métodos de recopilación de datos y busca especificar las características del control interno. Se aplicó como instrumento de recolección de datos, cuestionario, entrevista, ficha de recolección de información. El diseño de la investigación es transversal porque se realiza en un solo año, nuestra población es de 8 trabajadores a quienes se le aplicó los instrumentos de investigación obteniéndose los siguientes resultados, Con las preguntas de la encuesta y entrevista orientadas sobre los componentes del control interno se llegó a la conclusión que la empresa maneja un ambiente de control adecuado ya que los factores más importantes es el compromiso a ser competente y aplicar los valores éticos y de conducta, mientras tanto se observó que el total de personal reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta la base para identificar y buscar la forma en que tales riesgos sean mejorados. Con respecto a las actividades de control no se maneja constantes verificaciones en los procesos y no cuenta con manuales de procedimientos que detallen las actividades de la empresa mientras tanto si se maneja una buena comunicación en la empresa lo cual se observó que el 88% de los encuestados señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores. En el último componente sobre la supervisión se aprecia que el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control.

Palabras clave: Control interno, operaciones, inventarios

ABSTRACT

This research aims to determine and describe the characteristics of internal control in the company PRIMROSE PERU EIRL Piura 2015.

For the accomplishment of this objective a research of descriptive method was carried out because it makes use of methods of data collection and it looks for to specify the characteristics of the internal control. It was applied as instrument of data collection, questionnaire, interview, data collection sheet. Research design is transversal because it is carried out in a single year, our population is 8 workers to whom the research instruments were applied obtaining the following results, With questions of the survey and interview focused on the components of internal control Concluded that the company manages an adequate control environment since the most important factors is the commitment to be competent and apply the ethical and behavior values, meanwhile it was observed that the total staff recognizes that the company does not lead to The risk assessment is the basis for identifying and seeking ways to improve these risks. With regard to control activities, there is no constant verification of processes and there are no procedures manuals that detail the activities of the company Meanwhile, if a good communication in the company is handled which was observed that 88% of the respondents indicates that if there is an appropriate communication among the collaborators. The last component on supervision shows that 50% consider that the company does not perform monitoring and control monitoring

Key words: Internal control, operations, inventories

INTRODUCCIÓN

A medida que pasa los años el control interno está tomando gran importancia en las empresas porque es este quien ayuda a lograr los objetivos de una manera eficaz apoyando en el desarrollo de cada empresa. Sin embargo se encuentran enfrentadas a presenciar problemas internos y externos de diferente índole es por ello la urgencia de buscar un método que ayude a resolver dichos problemas.

El control interno comprende un conjunto de métodos y medidas adaptadas a la organización de forma tal que funcionen coordinadamente con responsabilidad y que garanticen el cumplimiento de los objetivos con la máxima seguridad.

La presente investigación es realizada con la finalidad de proporcionar información al gerente, administradores acerca de cómo se encuentra el control interno en su empresa y brindar las recomendaciones adecuadas según los problemas encontrados, también generar una cultura de constante control y definir sus ventajas y desventajas que trae consigo su uso en la empresas y poder así cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

Esta investigación sobre la caracterización del control interno no solo es para esta empresa sino también sirve de información para la comunidad para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades y promover la efectividad, eficiencia y mejorar su economía.

Es por ello la presente investigación tiene por objetivo Determinar y describir las características del Control Interno en la empresa mediante la recolección de información obtenida, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguiente objetivos específicos:

- ✓ Analizar la eficiencia y eficacia de las operaciones en la empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L Piura 2015.
- ✓ Determinar las características de la empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L Piura 2015.
- ✓ Determinar los componentes del control interno en la empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L Piura 2015.
- ✓ Proponer un modelo de control de inventarios en la empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L Piura 2015.

El contenido del presente trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos con la información siguiente:

CAPITULO I: Contiene el problema, enunciado de problema los objetivos de la investigación y la justificación.

CAPITULO II: Marco teórico, abarca los antecedentes de la investigación, todos los aspectos teóricos sobre el control interno y la empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L. Definiendo el control interno, sus características, roles y responsabilidades los componentes y principios de control interno.

CAPITULO III: metodología de la investigación abarca el ámbito de estudio, tipo, nivel y método de investigación, el diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

CAPITULO IV: Presentación de resultados, la propuesta de manual de procedimientos con la descripción narrativa y gráfica de los principales procesos de la empresa realiza incluye sus formatos propuestos, finalmente se obtiene las conclusiones y recomendaciones.

MATERIAL Y MÉTODO

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El Diseño transversal, porque la investigación se realiza en un determinado periodo en este caso el año 2015.

POBLACIÓN

La población está compuesta por el personal de la empresa PRIMROSE PERU, no se aplicara una técnica de muestreo.

MUESTRA

La población muestra está compuesta por 8 trabajadores.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario de preguntas dicotómicas que están en relación con las variables de estudio y entrevista.

La encuesta se realiza con el objetivo de recoger datos teóricos de la muestra respecto a las variables de la investigación.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicará el tipo de Investigación descriptiva, porque hace uso de métodos de recopilación de datos y busca especificar las características del control interno.

NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación aplicado es no experimental.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método es descriptivo y debido a que la empresa guarda en absoluta reserva su información de sus actividades esta investigación se aplica la revisión bibliográfica y documental. Los métodos que se han utilizado para la evaluación del control interno en la empresa son los siguientes:

➤ **Método descriptivo.**

El método descriptivo viene a ser una narración de las actividades que se llevan a cabo en una entidad, mediante fichas de campo o sedulas narrativas.

➤ **Método de cuestionarios.**

Consiste en la elaboración de un grupo de preguntas sobre los aspectos relevantes del control interno, la ventaja de este método es que facilita el trabajo del investigador evitando mal entendidos en la consideración de algún aspecto del sistema.

➤ **Método de flujogramas.**

Este método consiste en representar gráficamente las actividades, los procesos que se realizan en la empresa, lo cual se utilizan una simbología adecuada.

RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla N° 1: Conocimiento del Control Interno en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 1: conocimiento del control interno en la empresa.



Fuente: Tabla N° 1 **Elaboración:** propia

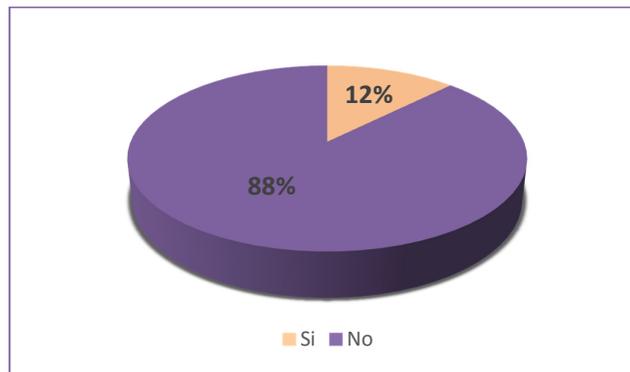
Interpretación: En la tabla y gráfico 1: se observa que el 75% del personal encuestado tiene conocimiento del control interno mientras que el 25% desconoce que es un control interno.

Tabla N° 2: Incentivo al personal con respecto al control de las actividades.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 2: Incentivo al personal con respecto al control de las actividades.



Fuente: Tabla N° 2 **Elaboración:** propia

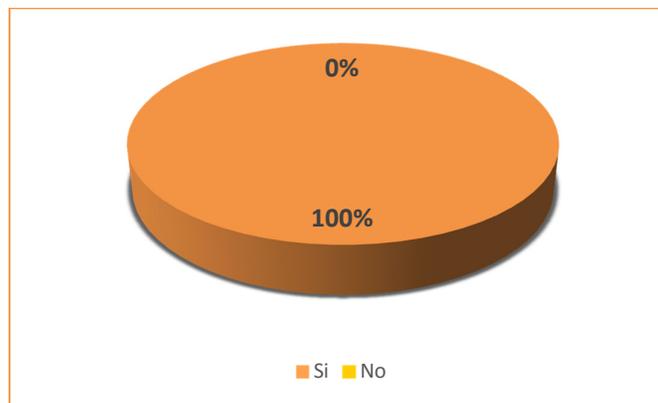
Interpretación: En la tabla y gráfico 2: se observa que el 12% del personal respondió que la empresa si incentiva con respecto al control de las actividades sin embargo un 88% aseguro que no se dan incentivos siendo este un factor importante para que el trabajador aporte mucho más a la empresa.

Tabla N° 3: Aplicación de valores éticos y de conducta.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 3: Aplicación de valores éticos y de conducta.



Fuente: Tabla N° 3 **Elaboración:** propia

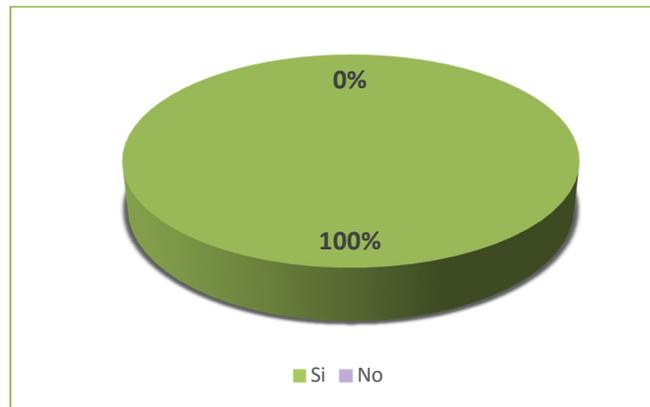
Interpretación: En la tabla y gráfico 3: se observa que el 100%de empleados considera que en el desempeño de sus actividades si se aplican los valores éticos y de conducta siendo esto muy relevante para manejar un buen ambiente de control.

Tabla N° 4: Nivel de Importancia de sus conocimientos y habilidades.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 4: Nivel de Importancia de sus conocimientos y habilidades.



Fuente: Tabla N° 4 **Elaboración:** propia

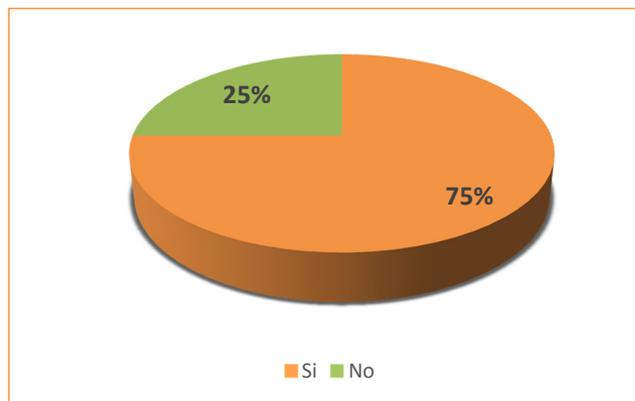
Interpretación: En la tabla y gráfico 4: el 100% de empleados conoce de la importancia que tiene sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus tareas en la empresa y hacer que estas se manejen con eficiencia.

Tabla N° 5: Calidad competitiva de los productos.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 5: Calidad competitiva de los productos.



Fuente: Tabla N° 5 **Elaboración:** propia

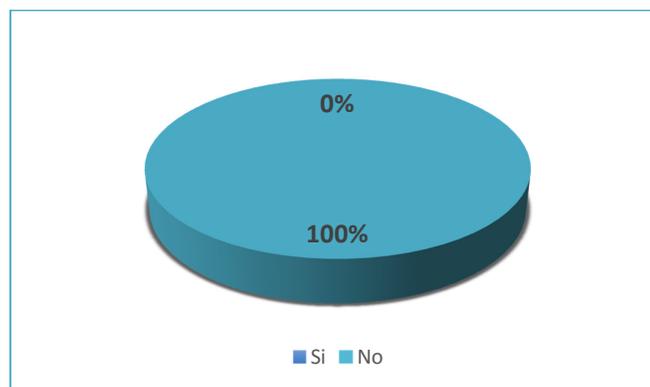
Interpretación: En la tabla y gráfico 5: se observa que el 75% reconoce que los productos de la empresa tienen la aceptación y calidad competitiva mientras que el 25% muestra que no tienen la calidad competitiva.

Tabla N° 6: Evaluación de riesgos.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 6: Evaluación de riesgos.



Fuente: Tabla N° 6 **Elaboración:** propia

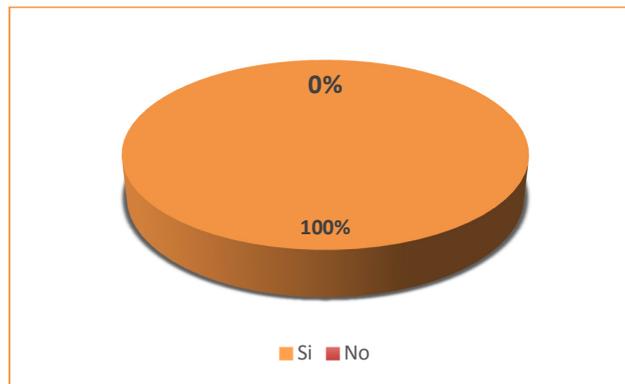
Interpretación: En la tabla y gráfico 6: Se observa que el 100% de los encuestados reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta actividad muy importante para la seguridad de la empresa.

Tabla N° 7: Revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 7: Revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa.



Fuente: Tabla N° 7 **Elaboración:** propia

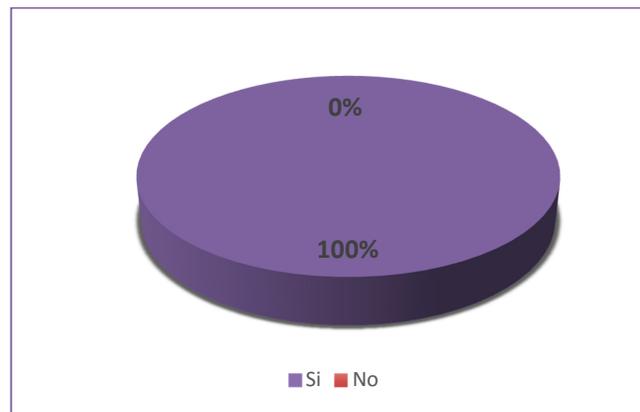
Interpretación: La presentación gráfica muestra que el 100% considera muy importante que se lleve a cabo la revisión y evaluación de riesgos dentro de la empresa.

Tabla N° 8: Conocimiento de la Importancia de tener actividades de Control Interno.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 8: Conocimiento de la Importancia de tener actividades de Control Interno.



Fuente: Tabla N° 8 **Elaboración:** propia

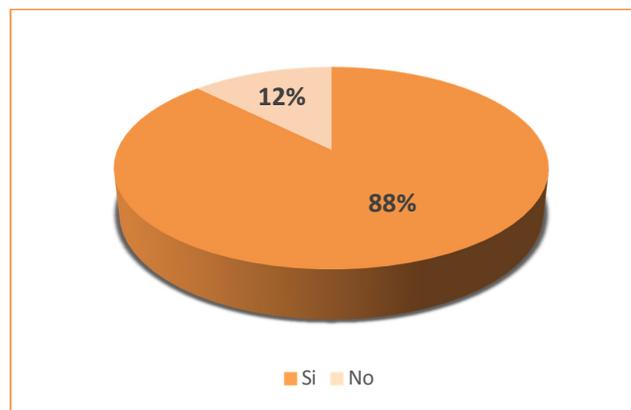
Interpretación: En la tabla y gráfico 8: El 100% del personal encuestado considera que si es importante las actividades de control interno en la empresa.

Tabla N° 9: Autorización y aprobación de actividades.

Alternativas	Frecuencia	%
Si	7	88%
No	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 9: Autorización y aprobación de actividades.



Fuente: Tabla N° 9 **Elaboración:** propia

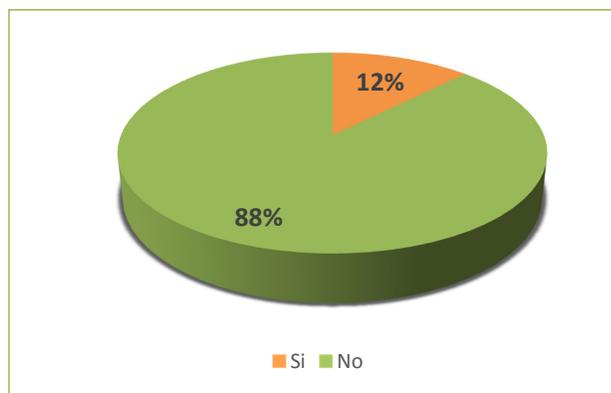
Interpretación: En la tabla y gráfico 9: Se observa que el 88% del personal considera que las actividades que realizan son autorizadas y aprobadas por un ente superior, mientras que el 12% no lo considera.

Tabla N° 10: constantes verificaciones en cada proceso.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 10: constantes verificaciones en cada proceso.



Fuente: Tabla N° 10 **Elaboración:** propia

Interpretación: En la tabla y gráfico 10: Se observa que el 88% considera que en la empresa no hay constante verificación en los procesos, y el 12% indicó que si se lleva verificaciones en los procesos.

Tabla N° 11: Apropia información y comunicación entre los colaboradores.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	7	88%
NO	1	12%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 11: Apropia información y comunicación entre los colaboradores.



Fuente: Tabla N° 11 **Elaboración:** propia

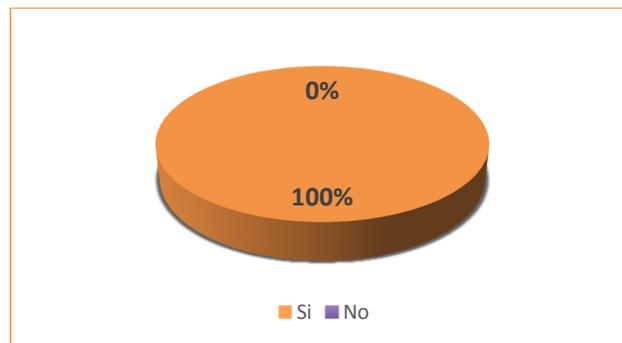
Interpretación: En la tabla y gráfico 1: Es importante la comunicación dentro de la empresa lo cual se observó que el 88% señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores y el 12% señalo que no es apropiada la comunicación.

Tabla N° 12: la gerencia asegura medios adecuados de comunicarse.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 12: la gerencia asegura medios adecuados de comunicarse.



Fuente: Tabla N° 12 **Elaboración:** propia

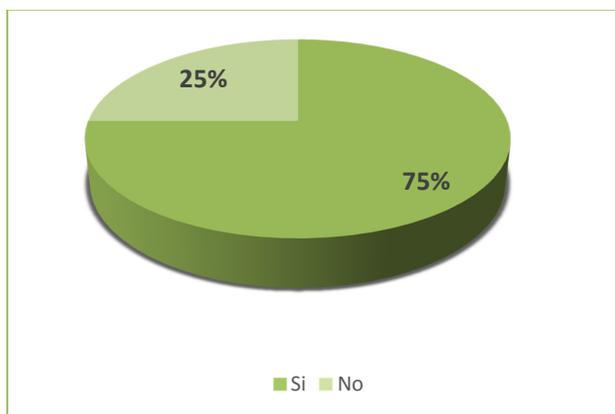
Interpretación: En la tabla y gráfico 12: El 100% de los encuestados señalo que sí, la gerencia debe asegurar que existan medios adecuados de comunicarse.

Tabla N° 13: La información es comunicada en la forma y tiempo indicado.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 13: La información es comunicada en la forma y tiempo indicado.



Fuente: Tabla N° 13 **Elaboración:** propia

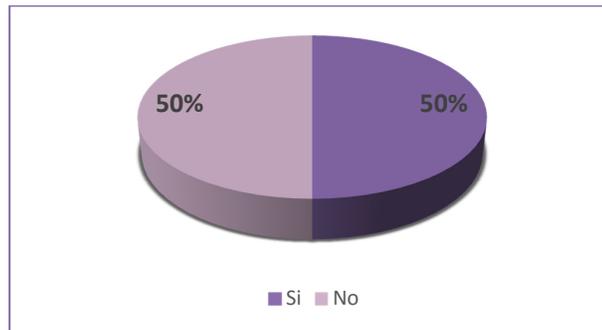
Interpretación: En la tabla y gráfico 13: Se observó que el 75% considera que la información es comunicada en la forma y dentro del tiempo indicado siendo esto muy relevante para la empresa y el 25% indico que no.

Tabla N° 14: Se realiza supervisión y monitoreo de control.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 14: Se realiza supervisión y monitoreo de control.



Fuente: Tabla N° 14 **Elaboración:** propia

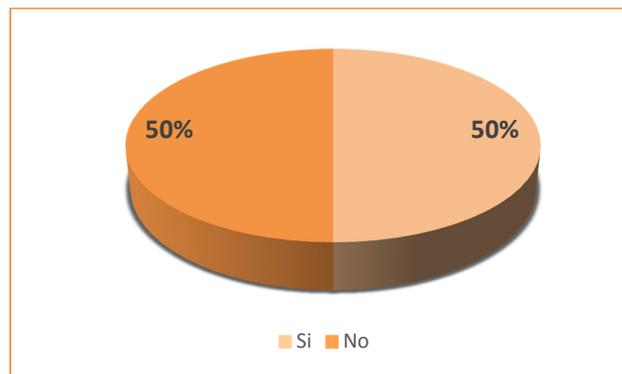
Interpretación: En la tabla y gráfico 14: Se aprecia que la el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control. Mientras que la otra mitad el 50% respondió que si re realiza la supervisión y monitoreo.

Tabla N° 15: Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 15: Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.



Fuente: Tabla N° 15 **Elaboración:** propia

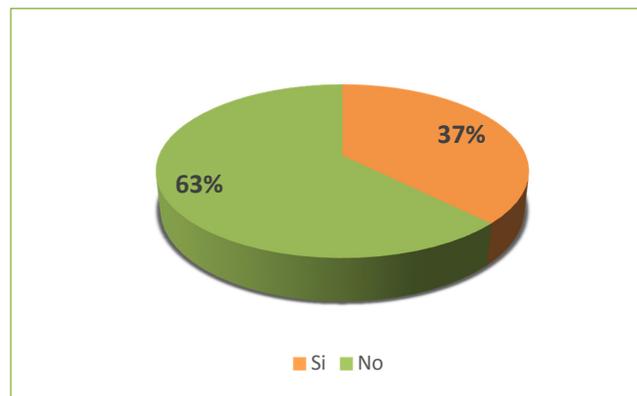
Interpretación: En la tabla y gráfico 15: El 50% considera que no es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa, mientras el otro 50% respondió que sí es eficaz la supervisión y monitoreo.

Tabla N° 16: Utilización de técnicas de supervisión.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 16: Utilización de técnicas de supervisión.



Fuente: Tabla N° 16 **Elaboración:** propia

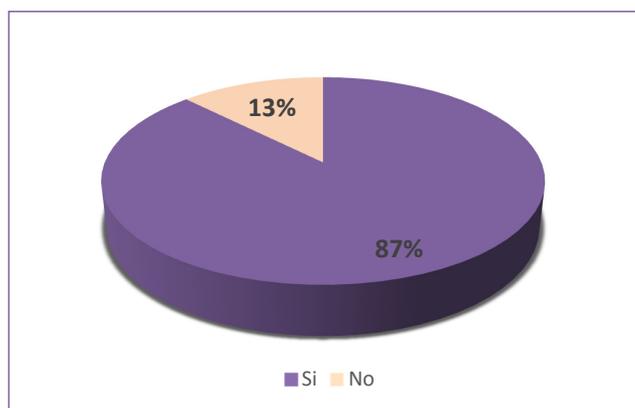
Interpretación: En la tabla y gráfico 16: Se observa que el 37% indica que si se utilizan técnicas de supervisión, mientras que el 63% no considera que se utilicen técnicas para la supervisión.

Tabla N° 17: Conocimiento del giro de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 17: Conocimiento del giro de la empresa



Fuente: Tabla N° 17 **Elaboración:** propia

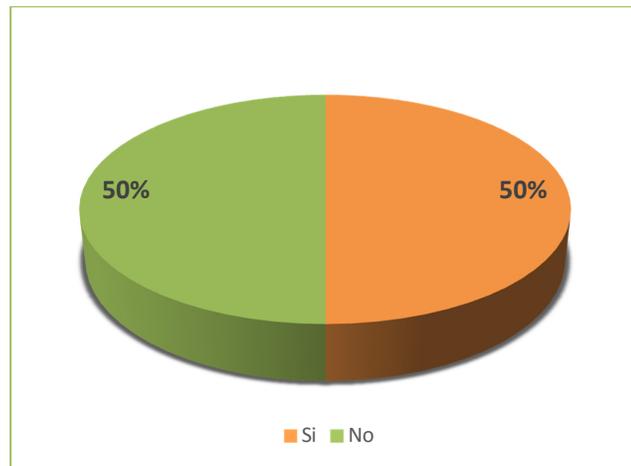
Interpretación: En la tabla y gráfico 17: Se observa que el 87% indicó que si conoce el giro de la empresa, considerando que el 13% no conoce del giro de la empresa.

Tabla N° 18: Conocimiento la misión y visión de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 18: Conocimiento la misión y visión de la empresa.



Fuente: Tabla N° 18 **Elaboración:** propia

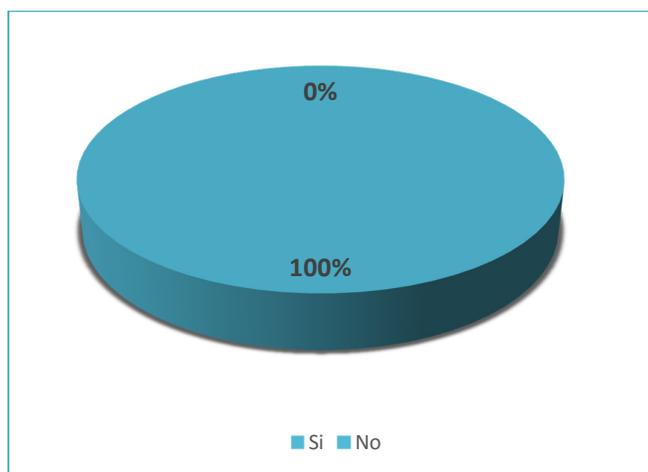
Interpretación: En la tabla y gráfico 18: Se observa que el 50% conoce de la misión y visión de la empresa y la otra mitad no conoce.

Tabla N° 19: Importancia de que existan Manuales de procedimientos.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 19: Importancia de que existan Manuales de procedimientos.



Fuente: Tabla N° 19 **Elaboración:** propia

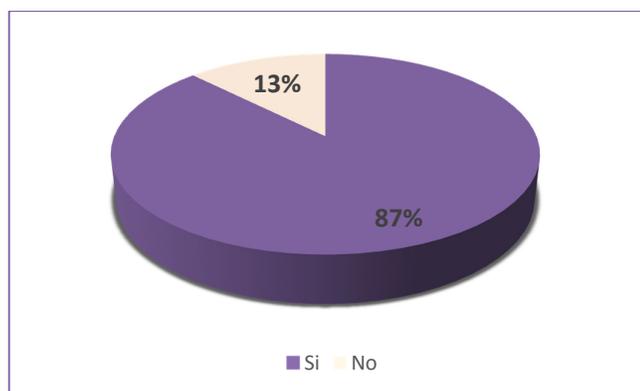
Interpretación: En la tabla y gráfico 19: Se observó que el 100%de los empleados consideran lo importante que significa que la empresa pueda tener un manual adecuado de procedimientos que orientes las actividades.

Tabla N° 20: Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	7	88%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 20: Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.



Fuente: Tabla N° 20 **Elaboración:** propia

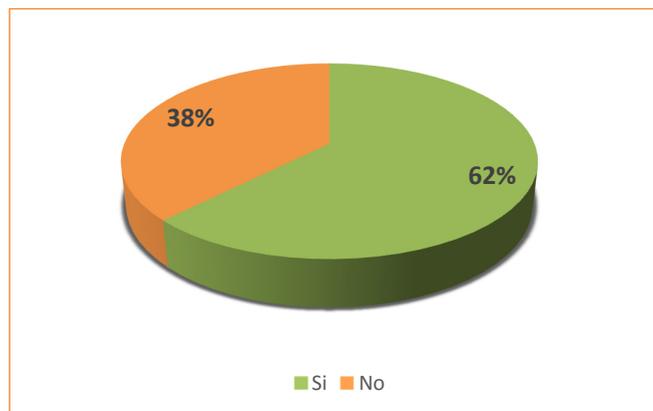
Interpretación: En la tabla y gráfico 20: Se observa que el 7% si conoce de los objetivos y metas de la empresa. Mientras que el 13% no conoce estos objetivo y metas.

Tabla N° 21: Comunicación de los objetivos al personal.

Alternativas	Frecuencia	%
SI	5	63%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta realizada **Elaboración:** propia

Gráfico N° 21: Comunicación de los objetivos al personal.



Fuente: Tabla N° 21 **Elaboración:** propia

Interpretación: En la tabla y gráfico 21: Se observa que el 62% señaló que los objetivos han sido comunicados al personal de trabajo tomando en cuenta lo importante que es para que los trabajadores conozcan y puedan desarrollar mejor sus actividades ,mientras q el 38% desconoce que estos objetivos han sido comunicados.

DISCUSIÓN

Los datos obtenidos en la presente investigación en forma general son el reflejo de la necesidad que tiene la empresa de manejar un buen control interno es por ello se procederá a elaborar un manual de procedimientos que le permita asegurar y salvaguardar sus activos y ayudar a cumplir sus objetivos.

Con las preguntas de la encuesta orientadas sobre los componentes del control interno se observó que la empresa si maneja un buen ambiente de control ya que lo puntos más importantes es mantener un personal incentivado por cumplir sus tareas, manejar sus actividades aplicando los valores éticos y de conducta, la importancia que tiene sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus tareas en la empresa y hacer que estas se manejen con eficiencia.

Se observó que el total de personal reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta actividad muy importante para la seguridad de la empresa. Reconociendo lo importantes que es llevar a cabo la identificación de riesgos.

Con respecto a las actividades de control el personal considera que las actividades que realizan son autorizadas y aprobadas por un ente superior pero no se maneja constantes verificaciones en los procesos.

Mientras tanto si se maneja una buena comunicación estándar en la empresa siendo Importante la comunicación dentro de la empresa lo cual se observó que el 88% señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores.

En el último componente sobre la supervisión se aprecia que la el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control considerando que no es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa y que no se utilicen técnicas para la supervisión.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados de los instrumentos aplicados se llegó a la conclusión que la falta de manuales de procedimientos de control interno en la empresa hace que las operaciones sean menos eficientes se necesita mayor control en las áreas con mayores riesgos. Especialmente en el proceso de control de inventarios.
- Mediante la entrevista se ha podido determinar las características siendo esta una empresa comercial dedicada a la elaboración y venta de arreglos florales, cuenta con 8 trabajadores y se ha determinado que no cuenta con un organigrama debidamente diseñado, y falta la estructura de políticas y procedimientos.
- Con las preguntas de la encuesta y entrevista orientadas sobre los componentes del control interno se llegó a la conclusión que la empresa maneja un ambiente de control adecuado ya que los factores más importantes es el compromiso a ser competente y aplicar los valores éticos y de conducta, mientras tanto se observó que el total de personal reconoce que la empresa no lleva a cabo la evaluación de riesgo siendo esta la base para identificar y buscar la forma en que tales riesgos sean mejorados Con respecto a las actividades de control no se maneja constantes verificaciones en los procesos y no cuenta con manuales de procedimientos que detallen las actividades de la empresa mientras tanto si se maneja una buena comunicación en la empresa lo cual se observó que el 88% de los encuestados señala que si existe una apropiada comunicación entre los colaboradores. En el último componente sobre la supervisión se aprecia que la el 50% considera que la empresa no realiza la supervisión y monitoreo de control.

- Se llegó a implementar un manual de procedimientos para llevar un manejo eficiente en los procesos de producción, ventas, y en el control de inventarios, para la mejor toma de decisiones y la correcta delegación de actividades busca ser una guía para realizar mejor la ejecución de las operaciones y ayudar en la consecución de los objetivos de la empresa

ANEXOS

ANEXO 01 CUESTIONARIO.



ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PRIMROSE PERU E.I.R.L

Reciba Usted mi cordial saludo:

La entrevista que a continuación presentamos tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre el control interno de la empresa. Para la cual pido su colaboración, agradeciéndole por anticipado la cual me ayudará a culminar con el trabajo de investigación que eh venido realizando.

1.- ¿Cuántos años de constituida tiene su empresa?

2.- ¿Cuál es el giro de la empresa?

3.- ¿Cuáles son sus objetivos de la empresa?

4.- ¿Cuál es su responsabilidad de la empresa?

5.- ¿la empresa cuenta con un organigrama estructurado?

6.- ¿La empresa cuenta con un código de éticas o normas de conducta?

7.- ¿Considera Ud. Importante la influencia del Control Interno en su empresa?

8.- ¿la empresa cuenta con un sistema de control interno?

9.- ¿Tiene la entidad un manual adecuado de procedimientos que orienten sus actividades?

10.- ¿Cree Ud. Que las operaciones de la empresa se manejan con eficiencia y eficacia?

11.- ¿Precise cuál es el área de la empresa que considere Ud. Que necesita mayor control?

12.- ¿Cómo maneja el control de entradas y salidas de la mercadería?

13.- ¿Se dan capacitaciones sobre Control Interno dentro de la empresa?

14.- ¿Usted como gerente establece objetivos a corto plazo e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren?

15.- ¿Cree usted que el personal está capacitado, motivado y comprometido hacer competente?

16.- ¿Se promueve, se evalúa y se vela por la seguridad de los trabajadores en sus operaciones?

17.- ¿Se realizan constantemente actividades de control por ejemplo: Verificación, aprobación, autorización e inspección?

18.- ¿Cree usted que la gerencia debe estar bien actualizada en cuanto al funcionamiento del control interno?

19.- ¿Cree Ud. Que La gerencia debe proveer comunicación específica y dirigida relacionada con las expectativas de conducta?

20.- ¿En alguna ocasión la empresa ha dispuesto la identificación y análisis de los posibles riesgos que perjudiquen a la empresa?



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted mi cordial saludo:

Agradeceré su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá obtener información verídica y actual sobre el Control Interno de la empresa y así poder culminar con mi tema de Investigación titulado: "CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRIMROSE PERU EIRL. PIURA 2015" Marcar dentro del paréntesis con una "X" la alternativa correcta (solo una):

Ambiente de control

1.- ¿conoce Ud. Que es un control interno?

- a) SI b) NO

2.- ¿La empresa motiva al personal mediante incentivos con respecto al control de las actividades asignadas?

- a) SI b) NO

3.- ¿Considera Ud. Que en el desempeño de las actividades se aplican los valores éticos y de conducta?

- a) SI b) NO

4.- ¿En su opinión son importante sus conocimientos y habilidades para cumplir sus tareas?

- a) SI b) NO

5.- ¿En su opinión los productos o servicios que brinda la empresa tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?

- a) SI b) NO

Evaluación de riesgo

6.- ¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?

- a) SI b) NO

7.- ¿Cree Ud. Que en la empresa se debe llevar a cabo la revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa en sus operaciones?

- a) SI b) NO

Actividades de control

8.- ¿Cree Ud. Que si es importante en la empresa las actividades de Control Interno?

- a) SI b) NO

9.- ¿En su opinión las actividades que realizan son autorizadas y aprobadas por un ente superior?

- a) SI b) NO

10.- ¿En las actividades diarias hay constantes verificaciones en cada proceso?

- a) SI b) NO

Información y comunicación

11.- ¿Considera Ud. Que en la empresa existe una apropiada información y comunicación entre los colaboradores?

- a) SI b) NO

12.- ¿Cree Ud. Que la gerencia debe asegurar que existan medios adecuados de comunicarse?

- a) SI b) NO

13.- ¿La información pertinente es comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado?

- a) SI b) NO

Supervisión

14.- ¿En la empresa se realiza supervisión y monitoreo de control?

- a) SI b) NO

15.- ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa?

- a) SI b) NO

16.- ¿se utilizan técnicas de supervisión las cuales evalúen cada proceso de la empresa?

- a) SI b) NO

Empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L

17.- ¿Conoce Ud. El giro de la empresa?

- a) SI b) NO

18.- ¿Precise Ud. Si conoce la misión y visión de la empresa?

- a) SI b) NO

19.- ¿considera Ud. Que la empresa debería tener un manual adecuado de procedimientos que orienten las actividades?

- a) SI b) NO

20.- ¿Precise Ud. Si conoce los objetivos y metas de la empresa?

- a) SI b) NO

21.- ¿Precise Ud. Si dichos objetivos han sido comunicados al personal de trabajo?

- a) SI b) NO

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO	
				TIPO	NIVEL
<p>¿Cuáles son las características del Control Interno en la empresa PRIMROSE EIRL PERÚ, Piura, 2015?</p>	<p>GENERAL: Determinar y describir las características del Control Interno en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Analizar la eficiencia y eficacia de las operaciones en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L.</p>	<p><u>DEPENDIENTE:</u> Control Interno.</p> <p><u>INTERVINIENTE</u> Empresa PRIMROSE PERÚ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control. • Evaluación de riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Supervisión <ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Objetivos 	<p>Cuantitativa. Observacional Retrospectiva. Descriptiva.</p>	<p>Descriptivo</p>

	<p>b) Caracterización de la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L.</p> <p>c) Identificar los componentes del Control Interno en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L.</p> <p>d) Proponer un modelo de Control de inventarios en la empresa PRIMROSE PERÚ E.I.R.L.</p>				
--	---	--	--	--	--

ANEXO 03: DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

TITULO: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRIMROSE PERÚ EIRL PIURA 2015”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTOS
<p><u>Variable Independiente</u> CONTROL INTERNO</p>	<p>Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio.</p>	<p>Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable</p>	<p><u>Ambiente de Control</u></p>	<p>Integridad y valores éticos</p>	<p>¿Cree Ud. Que es apropiado el ambiente de Control en la empresa?</p>	SI/NO	<p>Cuestionario</p>
					<p>¿La empresa incentiva al personal con respecto al control de las actividades asignadas?</p>	SI/NO	
					<p>¿Considera Ud. Que en el desempeño de las actividades se aplican los valores éticos y de conducta?</p>	SI/NO	
			<p>Competencia</p>	<p>¿En su opinión es importante sus conocimientos y habilidades para cumplir sus tareas?</p>	SI/NO		
				<p>¿En su opinión los productos o servicios que brinda la empresa tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?</p>	SI/NO		
			<p><u>Evaluación de riesgo</u></p>	<p>Identificación de riesgos</p>	<p>¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?</p>	SI/NO	
<p>¿Cree Ud. Que en la empresa se debe llevar a cabo la revisión y evaluación de riesgos que pueda tener la empresa en sus operaciones?</p>	SI/NO						

			<u>Actividades de Control</u>		¿Cree Ud. Que si es importante en la empresa las actividades de Control Interno?	SI/NO	
				Procedimientos de autorización y aprobación	¿En su opinión las actividades que realizan son autorizadas y aprobadas por un ente superior?	SI/NO	
				Verificaciones	¿En las actividades diarias hay constantes verificaciones en cada proceso?	SI/NO	
			<u>Información y Comunicación</u>		¿Considera Ud. Que en la empresa existe una apropiada información y comunicación entre los colaboradores?	SI/NO	
				Canales de comunicación abiertos	¿Cree Ud. Que la gerencia debe asegurar que existan medios adecuados de comunicarse?	SI/NO	
					¿La información pertinente es comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado?	SI/NO	

			<u>Supervisión</u>	Supervisión y Monitoreo	¿En la empresa se realiza supervisión y monitoreo de control?	SI/NO	
					¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa?	SI/NO	
<u>Variable</u> <u>interviniente :</u> EMPRESA PRIMROSE PERÚ EIRL	Es una unidad económica-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital)	La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad.	<u>Documentación</u>	Giro de la empresa	¿Conoce Ud. El giro de la empresa?	SI/NO	
				Misión y Visión	¿Precise Ud. Si conoce la misión y visión de la empresa	SI/NO	
				Políticas	¿Considera Ud. Que la empresa debería tener un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienten las actividades?	SI/NO	
			<u>objetivos</u>	Generales y específicos	¿Precise Ud. Si se han establecido en la empresa objetivos y metas?	SI/NO	
					¿Precise Ud. Si dichos objetivos han sido comunicados al personal de trabajo?	SI/NO	

Ilustración N° 4: Relación de objetivos y componentes



Fuente: Modelo Control Interno COSO

ANEXO 05 CARTA DE AUTORIZACIÓN



Piura, 18 de octubre 2016

CARTA DE AUTORIZACION

Yo **LESLIE CHUQUIHUANCA TAMAYO** identificada con **DNI 41098165** En mi calidad de gerente general de la empresa **PRIMROSE PERU EIRL**; con **RUC 20529788151**, autoriza a la Srta. **RIVERA CALLE BRAIDY LIZBETH** identificada con **DNI N° 47761657**, a utilizar la información de la encuesta e entrevista para la elaboración de su trabajo de investigación.

Se extiende el presente documento para fines que estime conveniente.

Atentamente,


Gerente General
41098165

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE MAR DE GRAU"

Piura 12 de octubre del 2016

Sres. : Empresa **PRIMROSE PERU E.I.R.L** – Piura

Solicito. : Permiso Para Aplicar Encuesta y/o entrevista.

Yo **Rivera Calle Braidy Iizbeth**, identificada con **DNI N° 47761657**. Egresada de la facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Domiciliada en Consuelo de Velasco Mz d Lt 3 en av. Don Bosco Ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una entrevista y encuesta cuyo tema se basa en la "Caracterización del control interno en la Empresa PRIMROSE PERU E.I.R.L – Piura" La cual Ud. dignamente dirige, solicito me brinden la autorización para la realización de lo ya mencionado, La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Uds. Acceder a mi petición.



Rivera calle
47761657



Gerente General
41098165

ANEXO 06 JUICIOS DE EXPERTO

HOJA DE VALIDACIÓN N° 018

El que suscribe **MG CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**, ha tenido a la vista los instrumentos de recogida de datos para ser aplicados y que han servido de base para la presente investigación.

Los instrumentos los aplicara el Bach. RIVERA CALLE BRAIDY LIZBETH con el objetivo de realizar la investigación titulada: "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRIMROSE PERU E.I.R.L PIURA, 2015" Encontrándose que cumple con los criterios de redacción, adecuación y pertinencia la cual le da validez científica.

Firmo el presente a solicitud del investigador para los fines que estime conveniente.

Atentamente

Mg. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

INSTRUMENTOS PRESENTADOS

NOMBRE Y APELLIDOS DEL BACHILLER: RIVERA CALLE BRAIDY LIZBETH

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS A APLICAR

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				OBSERVACIONES
		0 -20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está compuesto con un lenguaje apropiado																		87			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		88			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																		90			

