

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



*Una Institución Adventista*

**Evaluación del control interno basado en el modelo COSO,  
en las empresas del sector comercio rubro boticas del  
distrito de Callería - Pucallpa, periodo 2016**

Por:

Luz Vanessa Delgado Huanio

Asesor:

Mg. Ivan Apaza Romero

Lima, enero de 2019

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Mg. Ivan Apaza Romero (Asesor) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE CALLERÍA-PUCALLPA, PERIODO 2016" constituye la memoria que presentan la Bachiller Luz Vanessa Delgado Huanio para aspirar al título de Profesional de Contador Público en Contabilidad, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Pucallpa – Ucayali, al 02 de abril del año 2018.



---

**Mg. Ivan Apaza Romero**  
**Asesor**

Evaluación del Control interno basado en el modelo COSO en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Calleria - Pucallpa, periodo 2016.

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Publico

## JURADO CALIFICADOR



---

Dr. Ruben Leonard Apaza Apaza  
Presidente



---

CPC. Abraham Braulio Santos Maldonado  
Secretario



---

Mg. Sinfiorano Martinez Huisa  
Vocal



---

Mg. Edison Effer Apaza Tarqui  
Vocal



---

Mg. Iván Apaza Romero  
Asesor

Lima, 12 julio del 2019

## **Dedicatoria**

A Dios quien supo guiarme y darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en las dificultades que se presentaron.

A mi madre y familia por estar siempre conmigo, que son mi motor y motivo de superación.

Luz Vanessa

## **Agradecimiento**

A Dios creador de los cielos y la tierra que nos da la vida, la salud, por su infinito amor y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mi madre y familia por su apoyo incondicional y darme ánimos en la culminación de este largo proceso,

A la Universidad Peruana Unión, y de manera especial a los catedráticos por las enseñanzas vertidas durante mi formación profesional.

A la Mg. Marisol Huamán quien me ha guiado con su paciencia en este transcurso de mi proyecto.

Al Mg. Iván Apaza Romero quien también me compartió sus valiosos conocimientos como asesor de esta investigación.

A todos mis amigos que de alguna manera influyeron en la culminación de la presente investigación.

Luz Vanessa

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I. Introducción.....	13
1.1. Descripción del problema .....	13
1.2. Formulación problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos .....	17
1.4. Justificación de la investigación .....	17
1.4.1. Relevancia social .....	17
1.4.2. Relevancia teórica.....	18
1.4.3. Relevancia metodológica .....	18
Capítulo II. Fundamento teórico de la investigación.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Internacional .....	19
2.1.2. Nacional .....	20
2.2. Marco filosófico.....	23
2.2.1. Base bíblica.....	23
2.2.2. Base filosófica.....	24
2.3. Marco teórico .....	25

Capítulo III. Metodología .....	51
3.1. Tipo de estudio.....	51
3.2. Diseño de investigación .....	51
3.3. Identificación de variables .....	52
3.4. Operacionalización de variable.....	52
3.5. Población y muestra.....	53
3.5.1. Delimitación espacial y temporal.....	53
3.5.2. Delimitación de la población y muestra.....	53
3.6. Plan de procesamiento de datos .....	54
3.6.1. Diseño de instrumento de investigación .....	54
3.6.2. Técnicas de recolección de datos .....	55
3.6.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos .....	56
3.6.4. Validación de juicio de expertos.....	57
Capítulo IV. Resultados y Discusiones .....	58
4.1. Resultados .....	58
4.2. Prueba de normalidad .....	76
4.3. Prueba de hipótesis .....	76
4.4. Discusiones .....	77
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....	82
5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Recomendaciones .....	84
Referencias .....	85

## **Indice de Anexos**

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	91
Anexo 2. Operacionalización del instrumento .....	92
Anexo 3. Instrumento.....	93
Anexo 4. Validación de Expertos.....	95
Anexo 5. Tabla de fiabilidad.....	98
Anexo 6 Datos procesados .....	100



## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable única: Control interno basado en el modelo COSO.....	64
Tabla 2.	Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	67
Tabla 3.	Expertos que participaron en la validación de instrumentos.....	69
Tabla 4.	Valores estadísticos de las características del componente ambiente de control.....	70
Tabla 5.	Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente ambiente de control.....	71
Tabla 6.	Valores estadísticos de las características del componente evaluación de riesgos.....	74
Tabla 7.	Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente evaluación de riesgos	75
Tabla 8.	Valores estadísticos de las características del componente actividades de control.....	77
Tabla 9.	Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente actividades de control.....	78
Tabla 10.	Valores estadísticos de las características del componente información y comunicación.....	80
Tabla 11.	Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente información y comunicación.....	81
Tabla 12.	Valores estadísticos de las características del componente supervisión y seguimiento.....	84
Tabla 13.	Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente supervisión y seguimiento.....	85
Tabla 14.	Distribución de frecuencia y porcentaje en base al nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO.....	87
Tabla 15.	Valores de la prueba de normalidad de la variable control interno basado en el modelo COSO.....	88
Tabla 16.	Prueba de hipótesis.....	89

## Índice de figuras

Figura 1. Características del componente ambiente de control.....	72
Figura 2. Características del componente evaluación de riesgos.....	75
Figura 3. Características del componente actividades de control.....	78
Figura 4. Características del componente información y comunicación....	82
Figura 5. Características del componente monitoreo y supervisión.....	85

## Resumen

El problema gira en torno a la falta de conocimiento sobre el control interno en las empresas del sector comercio rubro boticas. El objetivo general fue: Evaluar el control interno basado en el modelo COSO, de las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016, a través de la triangulación de los resultados con sólidas teorías y antecedentes.

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo transversal, contando con una población muestra dirigida de 20 empresas del sector y rubro en estudio, los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS versión 24.

En conclusión los resultados obtenidos indican que las empresas conocen y cumplen con los cinco componentes del control interno basado en el modelo COSO: Ambiente de control; evaluación de riesgo; actividades de control; información y comunicación; y monitoreo y supervisión; obteniendo un Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados de 0.963, pudiendo describir al control interno dentro de sus cinco componentes como bueno, evidenciándose que las empresas estudiadas gracias al cumplimiento de estos componentes mejoran su eficiencia y eficacia de sus empresas, minimizando fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte de los colaboradores, como de clientes y proveedores.

**Palabras clave:** control interno, coso, empresas.

## **Abstract**

The problem revolved around the lack of knowledge about internal control in companies in the clothing industry.

The general objective was: To evaluate the internal control based on the COSO model, of the companies of the sector of bottled goods trade of the district of Callería-Pucallpa, 2016 period, through the triangulation of the results with solid theories and antecedents.

The research design was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and retrospective, with a targeted sample population of 20 companies in the sector and subject under study. The data were processed and analyzed in the statistical program SPSS version 24.

In conclusion, the results obtained indicate that companies know and comply with the five components of internal control based on the COSO model: Control environment; Risk evaluation; control activities; information and communication: and monitoring and supervision; obtaining a Cronbach's Alpha based on the 0.963 standard elements, being able to describe the internal control within its five components as good, evidencing that the companies studied thanks to the compliance of these components improve their efficiency and effectiveness of their companies, minimizing frauds, risks and inappropriate behaviors that may arise, both from employees and customers and suppliers.

**Keywords:** Internal control, Coso, Companies.

# Capítulo I

## El problema

### 1.1. Descripción del problema

En el actual mundo globalizado en el que vivimos, el control interno se ha convertido en una herramienta fundamental, porque ayuda no solo a conseguir las metas y evitar fallas, sino además nos previene de sorpresas a lo largo del camino de toda entidad organizacional. Flores y Flores (2008) sostienen que la globalización implica considerar el mundo como el mercado, fuente de insumos y espacio de acción, tanto para la producción como para adquisición y la comercialización de productos. Bajo este contexto, es importante que las empresas realicen una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros para obtener bienes y servicios de mejor calidad y al menor precio posible, a fin de ser más competitivos y cumplir con la misión, los objetivos y los planes de la empresa.

Los autores establecen que si bien el control interno no asegura el éxito o la supervivencia. Un sistema de control interno, por más bien concebido y operado que fuera, proporciona sólo razonable no absolutamente promesas de buena gestión y la sugerencia relacionada a los logros de los objetivos de una entidad. Estas incluyen los errores de adopción de medidas que pueden ser defectuosas y originan sustracciones por error o simple equivocación. En esa misma línea, Vilca (2012), sostiene que “en el mundo actual donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista, se hace necesario e imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones”. Por

tanto, es necesario que los elementos de gestión y de finanzas ayuden al buen desarrollo de los procesos económicos que se realizan en las mismas, a fin de garantizar la calidad del servicio y se revierta al final de la cadena en la satisfacción del cliente. En este aspecto, las empresas de comercio en el rubro boticas en la provincia de Callería Pucallpa, no cuentan con los instrumentos contables y administrativos que le faciliten un eficiente desenvolvimiento, ya que, difieren radicalmente con las de grandes y medianas empresas; puesto que mediante sencillos registros de ingresos y egresos suelen constituir importantes instrumentos para dar una visión del negocio, debiendo adoptarse controles contables que permitan reflejar resultados reales en los estados financieros, a través de los cuales se pueda ejercer un mejor control. Por su parte, Murillo y Palacios (2013) sostienen que “en la actualidad existen empresas que forman parte de cadenas importantes en el sector farmacéutico que buscan posicionarse en el mercado, donde los factores de éxito no siempre son los mismos, ya que existen boticas que no se encuentran dentro de esas cadenas, por lo tanto, no tienen un buen sistema de control interno y no existe una organización adecuada para establecer un plan estratégico de gestión operativa y financiera”. Es por ello que estas circunstancias probablemente se están generando por la falta de un control interno que permita ordenar el funcionamiento empresarial con eficiencia y eficacia, a fin de lograr el mejoramiento de la gestión empresarial de la entidad objeto de investigación.

Estas empresas no cuentan con una adecuada gestión que les permita tomar decisiones oportunas y óptimas para el mejor aprovechamiento de las inversiones que disponen. Tampoco llevan a cabo un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros. Estas pequeñas empresas (boticas) no disponen de

documentos normativos para la mejora de la gestión; como por ejemplo planes estratégicos, presupuestos, manuales de políticas, manuales de riesgos, manuales de funciones, manuales de procedimientos y reglamentos internos que permitan disponer de criterios o estándares para facilitar la mejora de la gestión del servicio de transporte urbano que llevan a cabo. La información administrativa, financiera, económica y patrimonial no viene siendo tomada en cuenta para gestionar adecuadamente estas empresas, porque no proviene de fuentes fiables, por el grado de desorganización que existe.

Ante este panorama descrito, el control interno en las empresas del sector comercio rubro boticas, siendo que no están implantados los nuevos componentes: Ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades y funciones de estas empresas; se hace necesario su estudio, considerando que esta falta de efectividad no permite que los encargados de la gestión empresarial dispongan de la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de las normas generales y específicas de este tipo de empresas.

## **1.2. Formulación problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería - Pucallpa, período 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se desarrolla el componente ambiente de control en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?
- b) ¿Cómo se desarrolla el componente evaluación de riesgos en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?
- c) ¿Cómo se desarrolla el componente actividades de control en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?
- d) ¿Cómo se desarrolla el componente información y comunicación en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?
- e) ¿Cómo se desarrolla el componente supervisión y seguimiento en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Evaluar el nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Describir el estado del componente ambiente de control en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería - Pucallpa, período 2016.
- b) Describir el estado del componente evaluación de riesgos, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería - Pucallpa, período 2016.
- c) Describir el estado del componente actividades de control, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería - Pucallpa, período 2016.
- d) Describir el estado del componente información y comunicación, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería - Pucallpa, período 2016.
- e) Describir el estado del componente supervisión y seguimiento, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería - Pucallpa, período 2016.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Relevancia social**

Los datos proporcionaron valiosa información a los profesionales contables y gerentes de la población estudiada. El estudio beneficia a los dueños y gerentes de las boticas, y al personal de contabilidad, quienes podrán realizar

una revisión reflexiva y coherente sobre los resultados, identificando algunos factores decisivos de control interno dentro de la gestión empresarial.

#### **1.4.2. Relevancia teórica**

La tesis permitió comprobar los postulados teóricos referidos a la evaluación del control interno basado en el modelo COSO de las empresas del sector comercio rubro boticas.

#### **1.4.3. Relevancia metodológica**

La investigación contiene la sistematización en base al uso del método científico Cuantitativo-descriptivo, mediante el cual se aplicó el modelo COSO. La importancia del tema se vio reflejada en los resultados de la metodología propuesta, porque permitió conocer detalles de la evaluación del control interno basado en el modelo COSO de las empresas del sector comercio rubro boticas, lo que permitió demostrar la solución al problema planteado, así como a los entes vinculados al sector comercio tomar decisiones adecuadas y focalizar sus recursos con miras a potencializar las condiciones de dicho rubro.

## Capítulo II

### Fundamento teórico de la investigación

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacional

Gómez (2010), en su tesis doctoral "*Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*" en España. Cuyo objetivo principal fue determinar en qué medida los sistemas de control interno, actualmente vigentes en las Áreas de Aprovisionamiento y Suministros de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía, se adecúan a las recomendaciones de control interno establecidas en el Informe COSO. La metodología utilizada fue descriptivo, transversal y metacéntrico. Para alcanzar los objetivos propuestos, se realizó una revisión bibliográfica con objeto de encontrar el método de investigación que mejor se ajustase a las necesidades de la investigación. Los principales resultados fueron: En los últimos años, las empresas han evidenciado una creciente preocupación por lograr un buen sistema de control interno capaz de minimizar los riesgos a los que se expone en su actividad cotidianas, anticipándose en lo posible a los efectos negativos de estos riesgos, para con la empresa. Concluye: ambos factores suponen un desarrollo y un afinamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable y financiero sino en todas las áreas de la organización empresarial.

### 2.1.2. Nacional

Samaniego (2013), en su tesis *“Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”*, cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. La investigación fue aplicada y explicativa. Obteniéndose los siguientes resultados: El Ambiente de Control sí 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. Concluye Samaniego, el seguimiento sí repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

Asimismo, Murillo y Palacios (2013), en su tesis *“Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica farma Cartavio en el período 2013”* en Trujillo, cuyo objetivo general fue: Demostrar la eficacia del Diseño de un Sistema de Control Interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013. Se aplicó diferentes métodos e instrumentos como la guía de entrevista, cuestionarios, análisis documentales, observación; con el fin de obtener información precisa, concluyendo en los siguientes resultados: Se evaluó el Sistema de Control Interno del área de ventas de

la Botica Farma Cartavio, encontrándose deficiencias en las actividades y procedimientos en la atención y despacho de los productos a los clientes.

Por otro lado, Cano (2013), en su tesis ***“Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en Lima Metropolitana”***, el objetivo general fue: Conocer cómo impacta el Control Interno en la Gestión de Empresas Comerciales en Lima Metropolitana. La investigación fue descriptiva-aplicada-explicativa. Se utilizó una muestra de 68 empresas. Los principales resultados fueron: El Control Interno impacta en la Gestión de las Empresas Comerciales en Lima Metropolitana, por cuanto la aplicación de sus componentes permite contar con una gestión administrativa eficiente, eficaz y actualizada para que el Directorio de las empresas tomen decisiones de calidad y oportuna para ello se deberá de desarrollar análisis objetivo, sistemático y profesional independiente y selectivo de las operaciones que serán mostradas y resumidas en los Estados Financieros desde el punto de vista crítico y constructivo; así como evaluar los resultados de la Gestión Gerencial producto del desarrollo de las actividades que ha efectuado la Gerencia en un determinado período que se materializa con el cumplimiento de sus objetivos y metas que fueron incluidos en sus planes, tanto estratégicos como operativos, satisfaciendo de esa manera las expectativas de los accionistas o dueños de la Empresa Comercial.

También, Cabello (2013), en su tesis ***“Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013” en Lima”***. Cuyo objetivo general fue:

Determinar la importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales al año 2013, así como también describir las ventajas y consecuencias de

no aplicarla en las diferentes áreas, sean estas contables o administrativas. La investigación fue bibliográfica – documental, porque la recolección de la información se apoyó en documentos estudiados, investigaciones producidas y anotaciones bibliográficas, obteniéndose los siguientes resultados: los controles internos en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable. Concluye Cano, Por lo que se recomienda que los controles internos deban ser empleados por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones; diseñados de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

Por lo tanto, Acosta (2013), en su tesis ***“Aplicación de un sistema de control interno en el área de ventas y su repercusión en la gestión comercial en la empresa Guzmán Distribuciones SAC Trujillo 2013”***. Cuyo objetivo general fue: Demostrar que la aplicación de un sistema de Control Interno en el área de ventas repercute en la gestión comercial de la empresa Guzmán Distribuciones SAC mejora su operatividad en la ciudad de Trujillo año 2013. La investigación fue cuantitativo-descriptivo-no experimental, se utilizó la técnica de revisión documental y bibliográfica documental. Al evaluar los resultados, se concluye que el control interno ha servido para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión que en este caso es el área de Ventas, el

sistema de control interno propone a la alta dirección los correctivos para lograr la eficiencia operativa en el área de ventas un área muy importante para el crecimiento de la empresa.

## **2.2 Marco filosófico**

### **2.2.1 Base bíblica**

El control interno para Claros y León (2012) es un proceso efectuado diseñado para dar seguridad en cuanto los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento con leyes y regulaciones. La variable de estudio “control interno” tiene fundamento bíblico Para realizar un control efectivo es necesario que el contador conozca bien del patrimonio tal y como se expresa en Proverbios 27:23 *“Conoce bien la condición de tus rebaños, y presta atención a tu ganado”*, nos da a entender que los gerentes de las distintas empresas tienen que conocer como va la utilización de sus recursos financiero, técnico y humano; es por ello que el tema de control interno es necesario para realizar un control efectivo y, obtener bienes y servicios de calidad.

Los procedimientos de control interno permiten salvaguardar los activos poniendo acceso limitado a ellos puesto que *“Donde hay muchas manos, guarde las cosas”* Eccluss 42:6-7. La Biblia destaca el valor de las herramientas de control interno en Mateo 24:46 *“Feliz aquel siervo a quien la llegada de su dueño lo encuentra en su ocupación”*. De esta manera se demuestra que la aplicación de herramientas imprescindibles del control interno.

### **2.2.2 Presuposición filosófica**

Entre los principios que usamos para evaluar el mundo en que vivimos a través de nuestra “filosofía de la vida” que afecta la forma en que relacionamos cada aspecto de nuestra cultura y la gente alrededor de nosotros para tomar decisiones como cristianos, están los principios bíblicos (Paulo, 2008); esta verdad que buscamos conocer, mediante los resultados están en función a la veracidad del actual estado del control interno de las unidades de estudio; puesto que la verdad relevante a todo conocimiento humano es aplicado en toda la vida, momento tras momento y ello es lo que deseamos alcanzar con el estudio. La biblia menciona que desde los principios en Génesis 1:28, el hombre fue designado como administrador, y por ende caería sobre él la responsabilidad de gestionar. Cuidar y controlar lo que hay en la tierra, hoy en día seguimos esa filosofía puesto que cada empresa necesita ser controlada, para mejorar en los procesos y toma de decisiones.

La verdad de las cosas o fenómenos existentes no es una teoría de la mesa, ni es un juego de inteligencia, sino es una verdad real que brinda la correcta respuesta en las preguntas diarias de la vida; una de ellas es el problema propuesto en la realización de esta investigación.

Considerando que la búsqueda de las respuestas a los problemas, son las afirmaciones verdaderas sobre la existencia actual de todas las cosas, nos aproximamos a la verdad del conocimiento, en tanto que esta investigación busca saber la verdad de cómo está el control interno, con cuyos resultados aportarán a otros estudios por la veracidad de los datos obtenidos. Esencialmente, esta verdad que queremos conocer solo se consigue mostrando los resultados; por ello considerando que la diferencia no reside en los problemas que abordan sino en el



método. (López, 2014); por ello dentro de la formación cristiana recibida se plantea buscar la verdad mediante la aplicación de la ética cristiana en la cual se nos ha formado.

### **2.3 Marco teórico**

A su vez, Rivero (2010), en *“Antecedentes y evolución del control interno. Su desarrollo en Cuba”*; sostiene que, con el transcurrir del tiempo los problemas de Control Interno, han evidenciado su preocupación en la gerencia moderna de las empresas, así como de los colaboradores responsables de implementar nuevas técnicas de mejorar y perfeccionar los controles y procesos administrativos, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es de vital importancia para que una entidad empresarial logre alcanzar, a través de una evaluación de sus instrumentos de gestión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos. Como resultado del apogeo que tomó el comercio en los pueblos antiguos como Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de registros habían sido sencillos debido a la mínima cantidad de operaciones. Cada persona habría podido ejercer su propio control contable. Con el devenir de los antiguos Estados e Imperios se hallan evidencias de sistemas de controles en las cuentas públicas. De acuerdo con Flores (2016) da a conocer que en la época antigua el control interno: Comienza con las funciones de la administración pública y/o gubernamental, hay evidencias de que desde una época antigua se empleaba en las rendiciones de cuenta los movimientos de los estados feudales y haciendas privadas. Estos controles

los efectuaba el auditor, colaborador competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los empleados, quienes por falta de preparación no podían presentarlo por escrito (p.11).

Posteriormente, con el aumento del comercio en los pueblos italianas durante los años 1400, se produjo la evolución de la contabilidad como registro de las operaciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones y transacciones de los negocios. En este ambiente comercial, el fraile veneciano Fray Lucas Paccioli conocido como Lucas di Borgo, matemático, desarrolló en 1494 la partida doble, analizando el hecho económico desde 2 puntos de vista: partida y contrapartida (Flores, 2016).

López, De la Torre, & Gónzales (2009) relacionan el siglo XVIII con el siglo XIX, debido a que estos periodos marcaron un cambio radical en el mundo, por lo que: A mediados del siglo XVIII, con la Revolución Industrial, en Inglaterra, se introdujo las máquinas que eran operadas por varios empleados para la producción de artículos manufacturados, haciéndose cada vez más complejos los procesos productivos en los cuales intervenían más empleados trayendo como resultado la necesidad de controlar las operaciones en todos sus procesos. El origen del Control Interno, se ubica en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, siendo uno de las medidas de control, es más fue a fines del siglo XIX que los empresarios de la época, se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus inversiones (p.30). Como lo hace notar Sandoval (2015) en su investigación menciona que el mejor momento se vivió a:

Finales de este siglo, como resultado del notable incremento de la producción, los dueños e inversionistas de las empresas se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, por ello empezaron a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que disminuyan fraudes y errores, con ello comenzó a hacerse sentir la necesidad de contar con un control sobre la gestión de las inversiones, ya que se había prestado más atención a la parte de producción y comercialización que a la parte administrativa y organizativa, identificando la necesidad de innovar e implementar sistemas y métodos de control como resultado del importante crecimiento operativo dentro de las entidades empresariales. Así inicia el control como una función netamente gerencial, para asegurar y constatar que los planes, metas, objetivos y políticas se cumplan tal como fueron concebidas al inicio de toda organización empresarial (p.8).

Gonzales & Cabrale (2010) concluye sobre lo que discurrieron los contadores acerca de la comprobación interna, conocida como: "la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección, control e información verídica". (p.1) por lo que se puede deducir que el Control Interno reemplazó al comprobación interna, debido a un cambio de conceptos, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución. En consecuencia, el auge industrial y económico de las empresas, propició una mayor complejidad en las organizaciones y en su administración, surgiendo la necesidad de contar con mecanismos, normas y procedimientos de control. El Control Interno ha sido preocupación de muchas organizaciones empresariales,

aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede corroborar al consultar los textos de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y diferentes autores que publican en lo individual

### **2.3.1 Control interno**

Ahora veamos, a Malica y Abdelnur (2013), en su investigación *“El sistema de control interno y su importancia en la auditoría”*, sostiene que el control interno es un proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. El control interno son acciones de control incorporadas a las funciones de la organización, dentro de cada ciclo operativo del ente, que permite controlar para el logro de los objetivos. El control interno lo lleva a cabo el Directorio, la Gerencia y los demás miembros de la entidad. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implementan los mecanismos de control.

Malica asevera que debe haber un vínculo estrecho entre las funciones de cada individuo, la forma de ejecución, con los objetivos de la entidad. El control interno por muy bien diseñado que esté, solamente puede aportar un grado razonable de seguridad a la empresa. Las cosas que lo afectan son: Las decisiones pueden ser erróneas, relación costos beneficios, fallas humanas por errores o equivocaciones, el control interno puede equivocarse cuando dos o más personas se lo proponen. La alta dirección puede eludir el control interno si lo estima oportuno.

### **2.3.1.1.        Objetivos del control interno**

Según Malica y Abdelnur (2013), los objetivos pueden ser generales o específicos. Por lo general toda entidad tiene como objetivos:

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

### **2.3.1.2. Componentes del control interno**

Desde 1992, el control interno consta de cinco componentes que se relacionan entre sí y son necesarios para cumplir con los objetivos, y se establecen de acuerdo a:

- **Entorno del control.** El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y a la conciencia del personal respecto al control. Aporta disciplina y estructura. Factores que constituyen el entorno de control: Honradez, valores éticos, capacidad del personal, la filosofía de la dirección y la forma de actuar, la forma en que la dirección distribuye la autoridad y las

responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, atención y orientación que proporciona el Directorio.

- **Factores del entorno de control.** Los objetivos y la manera en que se consiguen están basados en distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión; estas se traducen en normas de comportamiento que reflejan la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos. Fijarse solo en resultados inmediatos puede ser perjudicial a corto plazo, concentrarse solo en las ventas o el beneficio a menudo da lugar a acciones no deseadas. El comportamiento ético, así como la integridad de la dirección son productos de una “cultura corporativa”. Las políticas oficiales y la cultura corporativa especifican lo que la dirección desea y lo que realidad ocurre.

### ***2.3.1.3. Componentes del control interno según el modelo COSO***

En la Ley N° 28716 (27/04/2006), Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, se refiere que los componentes del control interno están constituidos por:

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

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

consecución de los objetivos y, como resultado de dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. El establecimiento del objetivo es una condición previa a la evaluación de los riesgos, La dirección debe fijar primero los objetivos antes de identificar los riesgos que pueden tener impacto sobre su consecución y tomar las decisiones oportunas.

**c) Actividades de control.** Las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan con las directrices de la dirección, que tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades pueden ser tales como: aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

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

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

- **Comunicación.** Comprende la comunicación de la información y también una comunicación más amplia, que aborde las expectativas y responsabilidades de las personas y los grupos, así como las cuestiones importantes.

**e) Monitoreo y supervisión**

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

#### **2.3.1.4. Clases de control interno**

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

- **Control interno preventivo:** También llamados controles preliminares, se realizan antes de que se realice una actividad de trabajo. Aseguran que los objetivos sean claros que establezcan el rumbo adecuado y que estén disponibles los recursos apropiados. Se encuentran en lo que sucede durante el proceso de trabajo llamados a veces controles de dirección, monitorean las operaciones y actividades en curso para asegurar que las cosas se hagan de acuerdo con lo planeado. El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. El control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.
- **Control interno detectivo:** Cuando fallan los preventivos para tratar de conocer cuanto antes el evento. Son aquellos que no evitan que ocurran las causas del riesgo, sino que los detecta luego de ocurridos. Son los más importantes para el



auditor. En cierta forma sirven para evaluar la eficiencia de los controles preventivos

- **Control interno correctivo:** Facilitan la vuelta a la normalidad cuándo se han producido incidencias.
- **Control interno directivos:** El sistema de control interno está íntimamente ligado al sistema decisorio, de tal manera que el gerente recibe datos de sus directivos que gestionan y del sistema financiero. Se encuentran criterios de efectividad en la estrategia de la empresa y las ventas como el coeficiente egreso/ingreso.

#### ***2.3.1.5. Tipos de control interno***

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

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

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos

están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

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

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

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

***Control posterior interno:*** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización.

***Control posterior externo:*** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

- **Control interno administrativo:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de

transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

- **Control interno financiero:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

#### ***2.3.1.6. Documentación del control interno***

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

### **2.3.1.7. Características del control interno**

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

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

En consecuencia, Gonzales, precisa que las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

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

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

#### **2.3.1.8.        *Procesos del control interno:***

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

- **Estratégico:** Se entiende como un sistema que persigue la eficacia de la empresa como objetivo, en relación a tres aspectos fundamentales: Consecución de los objetivos propuestos dentro de los plazos oportunos, conseguirlos con el menor costo, mantener el grupo humano implicado, motivando en su consecución. Puede verse influenciado por el estilo de dirección y planificación, ya que determinaran en gran medida los parámetros a los que atiende el control interno. Determinando así, su eficacia y funcionamiento.
- **Operativo:** El auditor deberá analizar primordialmente los sistemas de información relacionados con la información financiera; en particular los sistemas relacionados con los procesos operativos (de negocio) tales como: ventas, compras, nóminas, producción, etc.; así como los sistemas de contabilidad que son donde se asientan los registros contables correspondientes. Al analizar los sistemas de información como parte del proceso de evaluación de los componentes del control interno, deberá considerarse lo siguiente: Identificar las fuentes de información utilizadas. En este

punto deberán analizarse los tipos de transacciones significativas para los estados financieros, cómo se originan, qué registros contables se generan y cómo captan los sistemas los hechos y condiciones significativos para los estados financieros.

Captación y proceso de información. En este punto deberán identificarse los procesos de información financiera para las transacciones habituales y no habituales, así como la inclusión de estimaciones contables y/o revelaciones significativas. Utilización de la información generada. En este punto se analizará la forma de comunicar por la empresa la información financiera, los informes resultantes y su utilización en la empresa, así como los informes a los responsables del gobierno de la empresa y a terceros, tales como las autoridades regulatorias. Debido al alto nivel y complejidad actual de los sistemas de información, principalmente en empresas de gran tamaño, puede ser conveniente que en el proceso de evaluación de este componente, el auditor se apoye en el trabajo de especialistas de Tecnología de Información (TI).

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

#### ***2.3.1.9. El sistema de control interno como herramienta en las auditorías de estados contables***

- ***Enfoque metodológico de la auditoría externa de estados contables***

El desarrollo eficiente y eficaz de la auditoría externa de estados contables depende de la idoneidad profesional y del cumplimiento de las normas de auditoría vigentes. La idoneidad profesional es un aspecto subjetivo del conocimiento del

profesional actuante, que se pone de manifiesto en el desarrollo de su trabajo, que le permite lograr los objetivos buscados de una manera razonable.

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

- **1er. Paso: Conocimiento de la entidad y su entorno.** Se identifican los riesgos de negocio y de fraude a nivel de estados contables. En base a dicho conocimiento se define la “Estrategia general de la auditoría”.
- **2do. Paso: Evaluación del sistema de control interno.** Se obtiene evidencia del funcionamiento de los controles, comprobándose que se ejecutan tal cual fueron diseñados para prevenir, detectar y corregir riesgos de declaración equivocada material. El resultado de este trabajo le permite al auditor: Identificar qué controles no existen, identificar qué controles existen, pero no funcionan para prevenir o detectar y corregir riesgos de declaraciones equivocadas materiales, identificar en qué controles confiar, realizar el diseño de procedimientos de auditoría adicionales que sean respuestas a los riesgos valorados. Esta información afecta la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar. En base a dicha información se define el “Plan de auditoría

**3er. Paso: Aplicación de las pruebas sustantivas.** Pruebas sustantivas analíticas, y Pruebas de detalles. Con esta estrategia haciendo uso de procedimientos globales como: Conocimiento del ente y su entorno, evaluación del sistema de

control interno, y pruebas analíticas sustantivas. Se obtiene la mayor cantidad de evidencias, válidas y suficientes, que en los estados contables no existen declaraciones equivocadas materiales. Y, se limita el uso de los procedimientos sustantivos – Pruebas de detalles – para la comprobación específica de transacciones, saldos de cuentas e informaciones.

También, Rivero (2013), en “*Antecedentes y evolución del control interno. Su desarrollo en Cuba*”, argumenta que el Control Interno comprende el plan de organización, información y control, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus recursos, tender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Puede afirmarse, que el Control Interno es el sistema nervioso de una entidad, ya que el mismo abarca toda la organización, contribuye a establecer una adecuada comunicación y debe ser diseñado para dar respuesta a las necesidades específicas según las diferentes particularidades inherentes a la organización de la producción y los servicios. Ya se ha demostrado que no se restringe al sistema contable solamente pues cubre aspectos tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento del personal, control de calidad, planeación de la producción, etc. Toda operación lleva implícito el Control Interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él.



Concluye Rivero, el Control Interno se desarrolla dentro de la entidad por el interés de la administración, ya que esta desea asegurar al máximo la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa, utilizando como herramienta procedimientos o formas preestablecidas de control que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con personal idóneo para las funciones a cumplir.

En 1958 se dividió por el Comité de Procedimientos del AICPA el alcance del Control Interno en dos áreas principales, los controles contables y los controles administrativos.

## **2.4 Marco conceptual**

### **2.4.1. Definición de control interno**

A continuación, Rivero (2013.), en *“Antecedentes y evolución del control interno. Su desarrollo en Cuba”*; precisa que el concepto "Control Interno" carece de una definición apropiada o universal, que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. Los enfoques dados por diferentes autores que han sido consultados tienen puntos coincidentes al definir el concepto, pues todos destacan que contribuye al logro de los objetivos propuestos por las entidades, que es un plan estructurado de la organización, que tiene como objetivo primordial salvaguardar los recursos, que contribuye a la información veraz, a promover la eficiencia y en la actualidad se reconoce que involucra a los directivos y trabajadores en general y no solamente a los contadores y auditores. A continuación, se detalla una recopilación

de los conceptos que se consideran más importantes y que van marcando el desarrollo de la teoría en el tiempo.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas". Concluye Rivero, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, "Examen del Control Interno", Boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, México, 1957: "En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento".

William L. Chapman, Procedimientos de Auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, 1965: "Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y

procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa".

En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como: "El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos".

Segunda Convención Nacional de Auditores Internos auspiciada por el Instituto de Auditores Internos de la República de Argentina, Buenos Aires, en 1975: "Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de

una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr: Razonable protección del patrimonio, cumplimiento de políticas prescritas por la organización, información confiable y eficiente, y eficiencia operativa".

E. Fowler Newton, Tratado de Auditoría, Ed. Contabilidad Moderna, Buenos Aires, 1976: "Puede conceptuarse al Sistema de Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como: "El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."

#### **2.4.2. Definición de empresa**

Por otro lado, Empresas Peruanas (2008), en "La empresa y su concepto", define a la empresa como un organismo social con vida jurídica propia, que opera conforme a las leyes vigentes, organiza de acuerdo a conocimientos de propiedad pública y con una tecnología propia o legalmente autorizada para elaborar productos o servicios con el fin de cubrir necesidades del mercado, mediante una retribución que le permita recuperar sus costos, obtener una utilidad por el riesgo que corre su inversión

y, en algunos casos, para pagar la explotación de una marca, una patente y/o una tecnología, y para canalizar los recursos en el mejoramiento continuo de sus procesos, sus productos y de su personal (capacitación).

En esa misma línea, Olivetto (2008), en “Gestión empresarial”, define a la empresa como una unidad económico-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).

#### **2.4.3. Definición de colaborador**

A su vez, Loza (2011), en “Trabajador y colaborador sus diferencias”, define al colaborador como la persona que contribuye al logro de los objetivos de la organización y de los propios, mediante el esfuerzo constante de la aplicación de sus conocimientos teórico práctico en sus funciones, coordinándose en un ambiente laboral óptimo con sus compañeros de trabajo.

En el mundo actual el empleado que no sea eficaz y eficiente tiende a ser despedido, el empleado debe estar abierto a los cambios que se están gestando en el mundo y aún el buen *colaborador* es aquel que mantiene una actitud de servicio con sus superiores y compañeros de trabajo. Las buenas reglas para ser excelente colaborador es desarrollar un trabajo en equipo, evitando los roces con los camaradas, respetar los lineamientos laborales de la organización, estar siempre un paso adelante que el jefe ya que es una muestra de eficiencia y de calidad, asumir mayores responsabilidades

no importando que sea despedido, siempre hay que tomar las decisiones, ya que este tipo de actitud conduce al éxito.

Concluye Loza, el *colaborador* que es honesto, leal siempre aporta más de lo que le corresponde, se preocupa por prepararse día con día de manera académica, no exige aumento de salario, lo solicita de manera implícita a través de su productividad, puntualidad, calidad y asertivo en sus funciones; siempre mantiene propuestas para la toma de decisiones, cuando se equivoca se disculpa sinceramente dando alternativas de solución, desarrollando su puesto y proyecta a sus subordinados a niveles altos, se queda a laborar el tiempo necesario sin que se lo soliciten cuando la carga de trabajo surge, sin exigir el pago de horas extraordinarias, no tiene el signo de pesos en la frente.

Lograr mantener estas características o poseerlas es ser un colaborador estratégico de alto rendimiento que influye en los logros institucionales y personales.

#### **2.4.4. Diferencia entre botica y farmacia.**

Con respecto a, la Ley General de Salud N° 26842, y según el inciso 8) del Artículo 118° de la Constitución Política del Perú, se dio el D.S. N° 021-2001-SA, Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos de fecha 13 de julio de año 2001.

Define:

Artículo 2°, Clasificación de los establecimientos farmacéuticos en:

- a) Farmacias o boticas;
- b) Botiquines;
- c) Droguerías; y,

d) Laboratorios farmacéuticos.

Las empresas importadoras y distribuidoras que comercialicen cualquiera de los productos a que se refiere el artículo precedente, contarán, para el efecto, con una sección droguería cuyo funcionamiento se sujeta al régimen previsto en el Título Cuarto del presente Reglamento.

Los servicios de farmacia de los establecimientos de salud de los sectores público y no público, incluyendo a los de EsSalud, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú, se sujetan al régimen previsto para las farmacias o boticas, o para los botiquines, según corresponda.

Artículo 7°.- Las farmacias o boticas, las droguerías y las secciones droguería de las importadoras y distribuidoras, los laboratorios farmacéuticos y los servicios de farmacia de los establecimientos de salud funcionan, según corresponda, bajo la responsabilidad de un regente o director técnico. Para ser regente o director técnico se requiere ser profesional químico farmacéutico colegiado. En los laboratorios que se dedican exclusivamente a la fabricación de productos cosméticos, la dirección técnica podrá ser ejercida por otros profesionales de conformidad con lo que se establece en el Artículo 60° del presente Reglamento.

Los profesionales químico-farmacéuticos podrán desempeñar los cargos de regente o director técnico en más de un establecimiento, debiendo cumplir, en dicho caso, con la obligación de permanecer en el establecimiento correspondiente, con arreglo a lo

dispuesto en los Artículos 21°, 52° y 60° del presente Reglamento. Los profesionales químicos farmacéuticos que laboran en el sector público sólo podrán desempeñar el cargo de regente en farmacias o boticas.

Artículo 14°.- Entiéndase por farmacia o botica, el establecimiento en el que se dispensan y expenden productos farmacéuticos, galénicos, dietético y edulcorantes, y recursos terapéuticos naturales de venta bajo receta médica y/o se preparan fórmulas magistrales y oficinales. Las farmacias o boticas podrán comercializar insumos, instrumental y equipo de uso médico-quirúrgico u odontológico, productos cosméticos y de higiene personal y productos sanitarios. Para que el establecimiento se denomine Farmacia debe ser de propiedad de un químico farmacéutico. Podrán, asimismo, brindar servicios complementarios y comercializar otros productos no farmacéuticos, siempre que no se ponga en riesgo la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos y afines que comercializan. La DIGEMID elaborará un listado de productos y servicios que no podrán ser ofrecidos en farmacias o boticas.

Los establecimientos que se limiten al expendio de productos farmacéuticos comprendidos en el literal d) del Artículo 68° de la Ley General de Salud, u otros productos afines a los farmacéuticos de venta sin receta médica, autorizados para su venta en establecimientos comerciales, no requerirán de un profesional químico-farmacéutico regente, en cuyo caso estarán impedidos de hacer uso de las denominaciones "farmacia" o "botica".

Artículo 45°.- Los botiquines son establecimientos destinados al expendio y/o donación de medicamentos esenciales, productos galénicos de uso externo, recursos



terapéuticos naturales e insumos de uso médico-quirúrgico correspondientes al primer nivel de atención, que se encuentren comprendidos en el listado que aprueba la DIGEMID.

Artículo 46°.- Los botiquines sólo podrán instalarse en aquellas localidades en donde no existan farmacias o boticas. Sólo los clubes de madres, los centros comunitarios, las parroquias, o entidades privadas de asistencia social, podrán instalar botiquines aún en aquellos lugares en los que estuviere funcionando alguna farmacia o botica. Los botiquines estarán a cargo de personal capacitado en el manejo de productos farmacéuticos. La capacitación podrá ser brindada por el establecimiento de salud del sector público más cercano o por entidades privadas. Las personas, organizaciones o instituciones que constituyan o instalen botiquines son responsables por la capacitación del personal a cargo de dichos establecimientos.

Artículo 49°.- Droguería es el establecimiento o sección de éste, dedicado a la importación y/o comercialización al por mayor de cualquiera de los productos a que se refiere el Artículo 1° del presente Reglamento.

Artículo 59°.- Entiéndase por laboratorio farmacéutico, el establecimiento dedicado a la fabricación de productos farmacéuticos, galénicos, dietético y edulcorantes, recursos terapéuticos naturales, cosméticos, insumos o material de uso médico-quirúrgico u odontológico estériles y productos sanitarios estériles, así como al fraccionamiento, empaçado y reenvase de los productos mencionados. Estos establecimientos podrán, igualmente, fabricar materias primas que se utilicen en la industria químico-farmacéutica.

Todavía cabe señalar, a Manini (2011), en “Las oficinas farmacéuticas a propósito del D.S. N° 014-2011-SA que reglamenta la Ley 29459 Ley de productos farmacéuticos”. Con fecha 27 de julio del presente año 2011, se publicó el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos (D.S N° 014-2011-SA). El referido reglamento, conjuntamente con el Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (D.S N° 016-2011-SA), pone en marcha la nueva regulación que para estos productos trajo consigo la Ley N° 29459, Ley Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (en adelante la Ley); la cual dicho sea de paso fue promulgada a finales del año 2009.

Define que una Oficina Farmacéutica, es el *Establecimiento Farmacéutico* bajo la responsabilidad o administración de un profesional Químico Farmacéutico, en donde se dispensan y expenden al consumidor final productos farmacéuticos, dispositivos médicos (a excepción de equipos biomédicos o de tecnología controlada) y productos sanitarios.

Las Oficinas Farmacéuticas son entonces lo que conocemos como Farmacias o Boticas. Ahora bien, cabe la pregunta ¿Cuál es la diferencia entre una Farmacia y una Botica? De acuerdo a la norma, para que el establecimiento se denomine *Farmacia* tiene que ser propiedad de un profesional Químico Farmacéutico, siendo que las *Boticas* pueden ser propiedad de cualquier persona.

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1. Tipo de estudio

La investigación corresponde al tipo de estudio descriptivo por cuanto el propósito fue analizar cómo es y cómo se manifiesta la variable de estudio y sus componentes tal como se observaron en la realidad. Hernández *et al.* (2010) afirma que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (p.92).

#### 3.2. Diseño de investigación

La investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo transversal en el cual el investigador observa los fenómenos en un tiempo único tal y como ocurren naturalmente sin intervenir en su desarrollo y los describe tal y como se muestran en su contexto. El diseño de investigación se expresa mediante el siguiente diagrama:

$$M \rightarrow O$$

Dónde:

M = Muestra conformada por las boticas encuestadas.

O = Observación de la variable: Control interno.

### 3.3. Identificación de variables

Variable única: Control interno basado en el modelo COSO

### 3.4. Operacionalización de variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable única: Control interno basado en el modelo COSO*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices de medición	Escala de medición
Proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento con leyes y regulaciones. (Claros y León, 2012).	Evaluación del desarrollo de los componentes del control interno basado en el modelo COSO en las micro y pequeñas empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas.	Componente ambiente de control	Políticas internas	Si Parcialmente No	Nominal tricotómica  Si= 2 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).  Parcialmente= 1 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).  No= 0 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).
		Componente evaluación de riesgos	Posibilidad de fraude		
		Componente actividades de control	Mitigar riesgos		
		Componente información y comunicación	Calidad de la información y comunicación del control interno		
		Componente monitoreo y supervisión	Combinación de evaluaciones concurrentes		

Elaboración propia

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Delimitación espacial y temporal**

##### **3.5.1.1. *Delimitación espacial***

La investigación se realizó en las empresas del sector comercio rubro boticas, ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

##### **3.5.1.2. *Delimitación temporal***

Cronológicamente el estudio se realizó con información del año 2016.

#### **3.5.2. Delimitación de la población y muestra**

##### **3.5.2.1. *Delimitación de la población***

La población estuvo conformada por el 100 % de representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio en el rubro boticas, es decir 67 establecimientos ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali durante el año 2016 según datos de la Dirección General de Medicamentos Isumos y Drogas (DIGEMID).

##### **3.5.2.2. *Delimitación de la muestra***

Lo conforma el 29.85 % de la población, es decir 20 representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas del distrito de Callería. El método de muestreo corresponde al no probabilístico de tipo conveniencia debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de los medios que permiten hacer el muestreo.

Formula de la muestra por aspa simple:

$$67 \rightarrow 100 \% \dots \dots \dots \text{Ecuacion 1}$$

$$X \rightarrow P \dots \dots \dots \text{Ecuacion 1}$$

$$67 \rightarrow 100 \% \dots \dots \dots \text{Ecuacion 2}$$

$$X \rightarrow 29.85 \% \dots \dots \dots \text{Ecuacion 2}$$

$$X = \frac{29.85 * 67}{100} \dots \dots \dots \text{E1 yE2}$$

$$X = 20 \dots \dots \text{Resultado}$$

Donde:

X = Muestra

P = Porcentaje de la muestra

Criterio de inclusión: Solo se consideran los representantes de los establecimientos comprendidos en el Art. 14 del D.S. N°021-2001-SA, Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos.

### 3.6. Plan de procesamiento de datos

#### 3.6.1. Diseño de instrumento de investigación

En la recolección de la información se empleó como instrumento el cuestionario de evaluación del control interno – modelo COSO la cual contiene 23 ítems distribuidas en 5 dimensiones que corresponden a los componentes a evaluar:

Dimensiones	Ítems
Componente ambiente de control	1, 2, 3, 4, 5, 6
Componente evaluación de riesgos	7, 8, 9
Componente actividades de control	10, 11, 12, 13, 14

<b>Componente información y comunicación</b>	15, 16, 17, 18, 19, 20
<b>Componente supervisión y seguimiento</b>	21, 22, 23

Los ítems se calificarán de acuerdo con la siguiente escala:

<b>Puntos</b>	<b>Escala</b>	<b>Descripción literal</b>
<b>2</b>	Si	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla.
<b>1</b>	Parcialmente	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
<b>0</b>	No	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente.

La puntuación total define el nivel de efectividad del control interno alcanzado en la evaluación:

<b>Nivel de efectividad</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Nivel bajo</b>	0 – 15
<b>Nivel medio</b>	16 – 30
<b>Nivel alto</b>	31 – 46

### 3.6.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta. El análisis de consistencia interna del instrumento se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, la cual se valora con la siguiente escala:

Tabla 2

*Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach*

<b>Nivel</b>	<b>Coefficiente alfa</b>
<b>Inaceptable</b>	< 0,5
<b>Pobre</b>	> 0,5
<b>Débil</b>	> 0,6
<b>Aceptable</b>	> 0,7
<b>Bueno</b>	> 0,8
<b>Excelente</b>	> 0,9

Fuente: George y Mallery (2003).

Como resultado, el análisis de consistencia interna del instrumento “Cuestionario de evaluación del control interno – modelo COSO” en el Alfa de Cronbach indica 0,859 es decir un nivel de confiabilidad bueno (ver anexo 5).

### **3.6.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

Los datos recolectados se ordenaron en Microsoft Office Excel donde se calculó los puntajes por cada dimensión y se expresaron en las categorías establecidas en las variables de estudio. Los valores categóricos se procesaron en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25.0 para obtener la distribución de frecuencia y las medidas de tendencia central.



Los datos se evaluaron para determinar si provienen de una distribución normal mediante el test de Kolmogorov-Smirnov a nivel de 5% de significancia, el cual se aplica cuando la muestra esta constituía de más de 50 datos, bajo los siguientes criterios:

**P-valor  $\geq \alpha \rightarrow$  Aceptar  $H_0$  = Los datos derivan de una distribución normal.**

**P-valor  $< \alpha \rightarrow$  Aceptar  $H_1$  = Los datos no derivan de una distribución normal.**

Los resultados en frecuencia y porcentaje se presentarán en tablas de contingencia y gráficos de barra. El contraste de la hipótesis de la variable categórica se realizó mediante la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ) con nivel de significancia de 5%.

### 3.6.4. Validación de juicio de expertos

La validez del instrumento se evaluó mediante la opinión de los siguientes expertos:

Tabla 3

*Expertos que participaron en la validación de instrumentos*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Grado Académico</b>
<b>DR. Enoc López Navarro</b>	Doctor en Gestión Empresarial
<b>DR. Walter Ortíz Meza</b>	Doctor en Administración de la Educ.
<b>Mg.CPCC. Rusvelth Paima Paredes</b>	Magister en Contabilidad.

Los puntajes fueron sometidos a la prueba binomial, para  $p > 0.05$ . Lo cual indica la valoración cualitativa de **VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN**.

## Capítulo IV.

### Resultados y Discusiones

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Características del componente ambiente de control en las empresas del sector comercio rubro boticas

Tabla 4

*Valores estadísticos de las características del componente ambiente de control*

	Media	Mediana	Moda	Des. Estándar	Varianza	Suma
01 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	1,85	2,00	2	0,366	0,134	37
02 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	1,65	2,00	2	0,671	0,450	33
03 ¿Promueve la observación del código de ética?	1,80	2,00	2	0,410	0,168	36
04 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	1,60	2,00	2	0,681	0,463	32
05 ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	1,75	2,00	2	0,550	0,303	35
06 ¿Difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa?	1,80	2,00	2	0,410	0,168	36

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

En la tabla 5, se observa los valores estadísticos de la dimensión “ambiente de control”, el primer componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,85 de la pregunta relacionada a la visión y misión resultó con los valores más altos por la muestra. La media y la moda indica que la valoración SI es

la respuesta más frecuente entre los microempresarios del rubro boticas que participaron en el estudio.

En cuanto a las medidas de dispersión presentó una varianza 0,134 con una desviación estándar ( $\pm$ DE) de 0,366 lo que indica que es el ítem que presentan valores más homogéneos.

Tabla 5

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente ambiente de control*

Ítems	Recuento = 20					
	No		Parcialmente		Si	
	f	%	f	%	f	%
01 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	0	0,00%	3	15,00%	17	85,00%
02 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	2	10,00%	3	15,00%	15	75,00%
03 ¿Promueve la observación del código de ética?	0	0,00%	4	20,00%	16	80,00%
04 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	2	10,00%	4	20,00%	14	70,00%
05 ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	1	5,00%	3	15,00%	16	80,00%
06 ¿Difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa?	0	0,00%	4	20,00%	16	80,00%

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

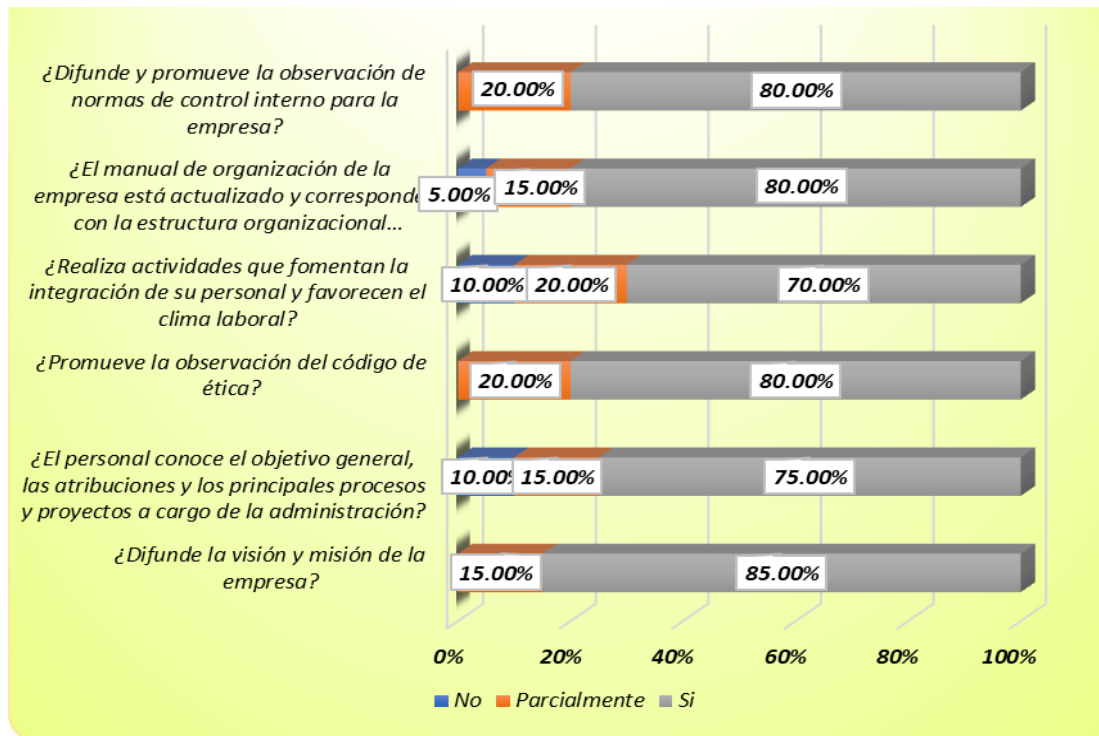


Figura 1. Características del componente ambiente de control

Nota: Datos extraídos de la tabla 6. Elaboración propia

En la figura 1, las apreciaciones de los microempresarios referente al componente ambiente de control en las empresas del sector comercio rubro boticas, se observa que:

- El 85% manifestó que la empresa difunde su visión y misión, mientras que el 15% precisa que lo hacen parcialmente.
- El 75% precisó que el personal sí conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, el 15% precisa que, si conocen parcialmente, mientras que el 10% manifiesta que no.
- El 80% manifestó que, si se promueve la observación del código de ética, mientras que el 20% manifiesta que sí parcialmente.
- El 70% afirmó que realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 20% precisa que se hace parcialmente, mientras que el 10% manifestó que no.

- El 80% expresó que el manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada, el 15% manifiesta que si parcialmente, mientras que el 5% precisa que no.
- El 80% manifestó que se difunde y promueve la observación de normas de control interno, mientras que el 20% precisa que se hace parcialmente.

#### 4.1.2. Estado del componente evaluación de riesgos en las empresas del sector comercio rubro boticas

Tabla 6

*Valores estadísticos del componente evaluación de riesgos*

	Media	Mediana	Moda	Des. Estándar	Varianza	Suma
01 ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?	1,85	2,00	2	0,366	0,134	37
02 ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	1,00	1,00	0	0,858	0,737	20
03 ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	1,70	2,00	2	0,571	0,326	34

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

En la tabla 7, se observa los valores estadísticos de la dimensión “evaluación de riesgos”, el segundo componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,85 de la pregunta relacionada a la promoción de una cultura de administración de riesgos resultó con los valores más altos por los microempresarios. La media y la moda indica que la valoración SI es la respuesta más frecuente entre los microempresarios del rubro boticas que participaron en el estudio. Además, en cuanto a las medidas de dispersión presentó una varianza 0,134 con una desviación estándar ( $\pm$ DE) de 0,366 lo que indica que es el ítem que presentan valores más homogéneos.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia y porcentaje del componente evaluación de riesgos*

Ítems	Recuento = 20					
	No		Parcialmente		Si	
	f	%	f	%	f	%
01 ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?	0	0,00%	3	15,00%	17	85,00%
02 ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	7	35,00%	6	30,00%	7	35,00%
06 ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	1	5,00%	4	20,00%	15	75,00%

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

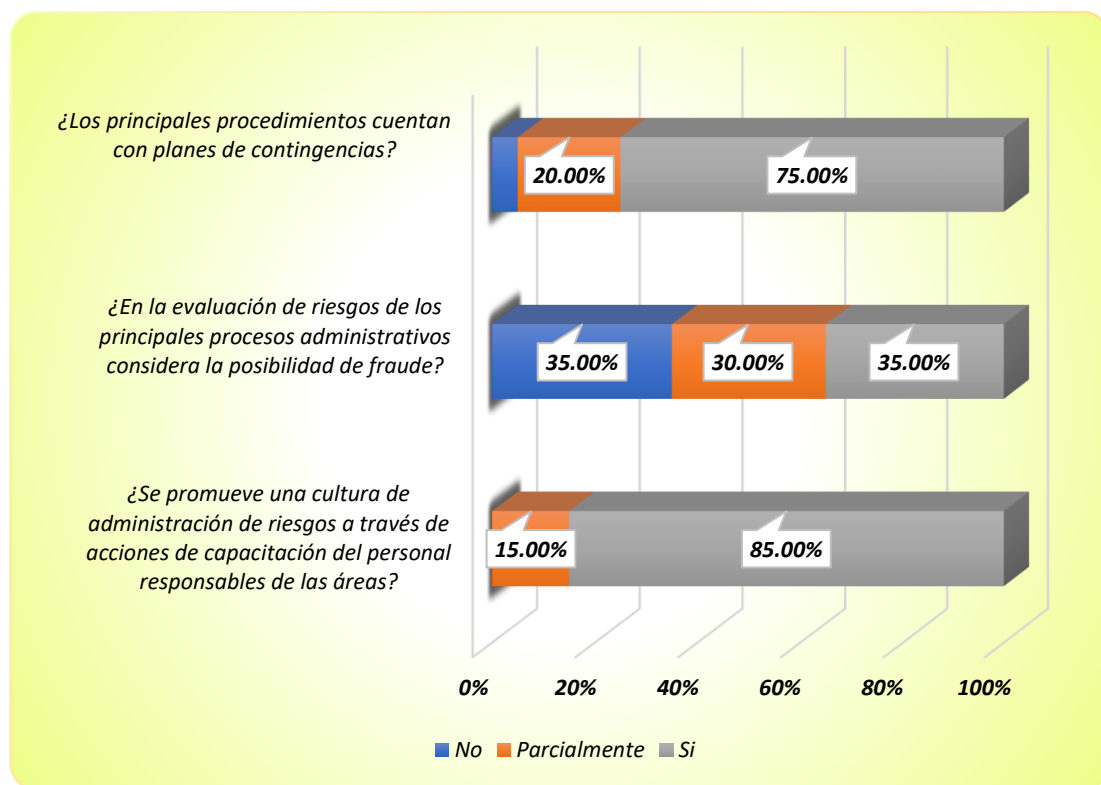


Figura 2. Características del componente evaluación de riesgos

*Nota:* Datos extraídos de la tabla 8. Elaboración propia

En la figura 2, las apreciaciones de los microempresarios referente al componente evaluación de riesgos en las empresas del sector comercio rubro boticas, se observa que:

- El 85% expreso promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsables de las áreas, mientras que el 15% precisa que sí parcialmente.
- El 35% considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos, el 30% precisa sí parcialmente, mientras que 35% no considera posibilidad de fraude.
- El 75% indica que los principales procedimientos si cuentan con planes de contingencias, el 20% precisa sí parcialmente, y el 5% manifiesta que no.



### 4.1.3. Estado del componente actividades de control en las empresas del sector comercio rubro boticas

Tabla 8

*Valores estadísticos de las características del componente actividades de control*

	Media	Mediana	Moda	Des. Estándar	Varianza	Suma
01 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	1,55	2,00	2	0,686	0,471	31
02 ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	1,70	2,00	2	0,571	0,326	34
03 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	1,40	2,00	2	0,754	0,568	28
04 ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	1,80	2,00	2	0,523	0,274	36
05 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	1,90	2,00	2	0,308	0,095	38

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

En la tabla 9, se observa los valores estadísticos de la dimensión “actividades de control” el tercer componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,90 de la pregunta ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control? resultó con los valores más altos por los microempresarios. La media y la moda indica que la valoración SI es la respuesta más frecuente entre los microempresarios del rubro boticas que participaron en el estudio. Además, en cuanto a las medidas de dispersión presentó una varianza 0,095 con una desviación estándar ( $\pm$ DE) de 0,308 lo que indica que es el ítem que presentan valores más homogéneos.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia y porcentaje del componente actividades de control*

Ítems	No		Parcialmente		Si	
	f	%	f	%	f	%
01 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	2	10,00%	5	25,00%	13	65,00%
02 ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	1	5,00%	4	20,00%	15	75,00%
03 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	3	15,00%	6	30,00%	11	55,00%
04 ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	1	5,00%	2	10,00%	17	85,00%
05 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	0	0,00%	2	10,00%	18	90,00%

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

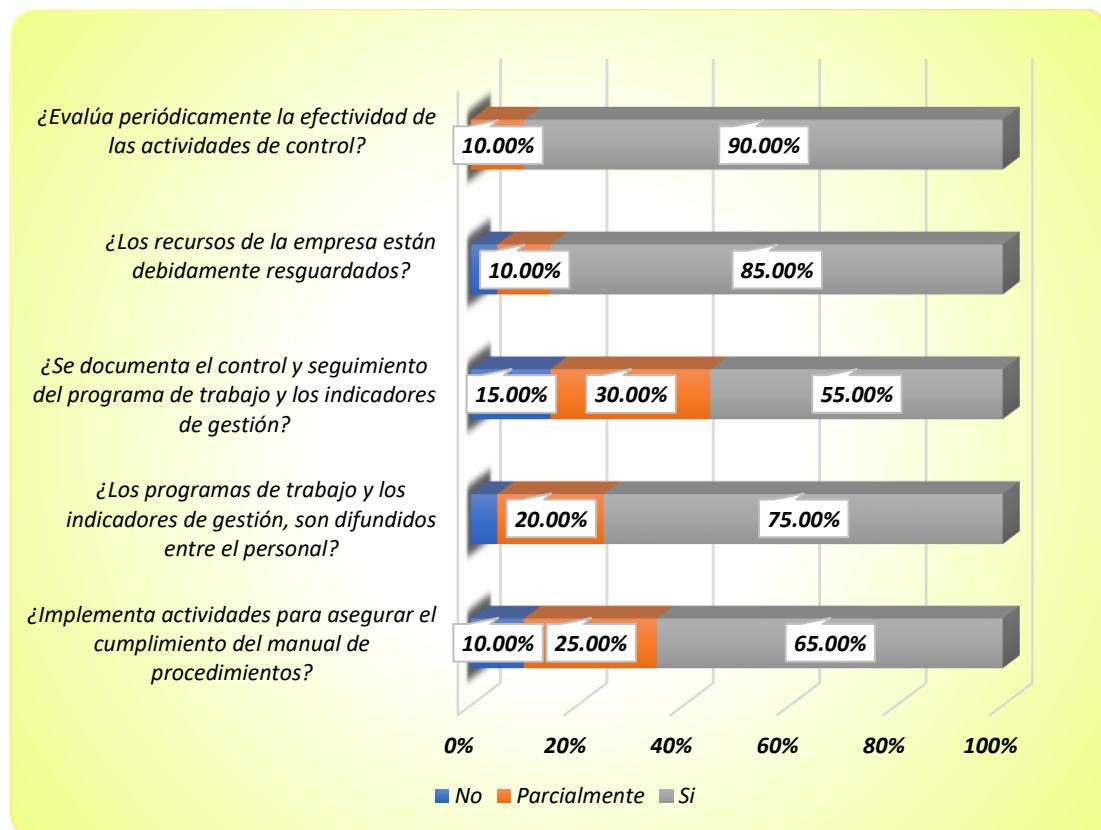


Figura 3. Componentes actividades de control

Nota: Datos extraídos de la tabla 10. Elaboración propia

En la figura 3, tomando en cuenta las apreciaciones de los microempresarios referente al componente actividades de control en las empresas del sector comercio rubro boticas, se observa que:

- El 65% manifestó que sí se implementan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 25% precisa que sí parcialmente, mientras que el 10% manifestó que no.
- El 75% afirmó que se difunde entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión, el 20% precisa que lo hacen parcialmente, y el 5% indica que no.
- El 55% indicó que documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 30% precisa que sí parcialmente, y el 15% manifestó que no lo realiza.
- El 85% aseveró que los recursos están debidamente resguardados, mientras que el 10% precisa que sí parcialmente y, sólo el 5% manifestó que no.
- El 90% expresó que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, mientras que el 10% precisa que sí parcialmente

#### 4.1.4. Estado del componente información y comunicación en las empresas del sector comercio rubro boticas

Tabla 10

*Valores estadísticos de las características del componente información y comunicación*

	Media	Mediana	Moda	Des. Est.	Varianza	Suma
01 ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	1,70	2,00	2	0,571	0,326	34
02 ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	1,80	2,00	2	0,523	0,274	36
03 ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	1,70	2,00	2	0,571	0,326	34
04 ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	1,60	2,00	2	0,681	0,463	32
05 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	1,30	2,00	2	0,801	0,642	26
06 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	1,45	2,00	2	0,759	0,576	29

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

En la tabla 5, se observa los valores estadísticos de la dimensión “información y comunicación”, el cuarto componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,80 de la pregunta ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información? Resultó con los valores más altos por la muestra. La media y la moda 2 indica que la valoración SI es la respuesta más frecuente entre los microempresarios del rubro boticas que participaron en el estudio.

En cuanto a las medidas de dispersión presentó a una varianza 0,274 con una desviación estándar ( $\pm$ DE) de 0,523 lo que indica que es el ítem que presentan valores más homogéneos.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las características del componente información y comunicación*

Ítems	Recuento = 20					
	No		Parcialmente		Si	
	f	%	f	%	f	%
01 ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	1	5,00%	4	20,00%	15	75,00%
02 ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	1	5,00%	2	10,00%	17	85,00%
03 ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	1	5,00%	4	20,00%	15	75,00%
04 ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	2	10,00%	4	20,00%	14	70,00%
05 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	4	20,00%	6	30,00%	10	50,00%
06 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	3	15,00%	5	25,00%	12	60,00%

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

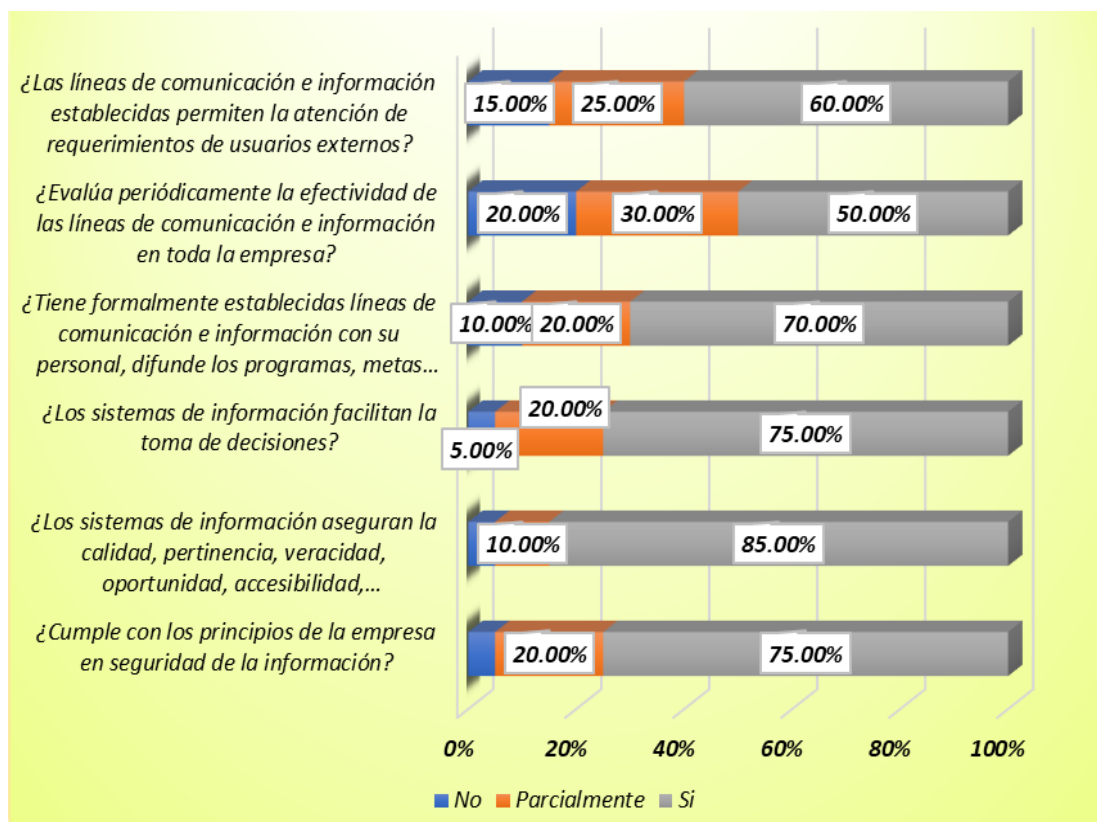


Figura 4. Componente información y comunicación

Nota: Datos extraídos de la tabla 12. Elaboración propia

En la figura 4, las apreciaciones de los microempresarios referente al componente información y comunicación en las empresas del sector comercio rubro boticas, se observa que:

- El 75% manifestó cumplir con los principios de la empresa en seguridad de la información, el 20% precisa que sí parcialmente, y el 5% manifestó que no.
- El 85% indicó cumplir con la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 10% precisa que si parcialmente, mientras que el 5% manifestó que no.
- El 75% manifestó que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 20% precisa que dicha facilidad es parcial, y el 5% manifestó que no facilitan.

- El 85% expresó que se cumple con la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 10% precisa que si parcialmente, mientras que el 5% manifestó que no se cumple.
- El 75% indicó que los sistemas de información sí facilitan la toma de decisiones, el 20% precisa que dicha facilidad es parcial, y el 5% manifestó que no facilitan.
- El 70% aseveró que tiene formalmente establecidas las líneas de comunicación e información con su personal, el 20% precisa que sí parcialmente, mientras que el 10% manifestó que no.
- El 50% manifestó que evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información, el 30% precisa que sí parcialmente, mientras que el 20% manifestó que no.
- El 60% reveló que las líneas de comunicación e información establecidas sí permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, el 25% precisa que sí parcialmente, mientras que el 15% manifestó que no.

#### 4.1.5. Estado del componente supervisión y seguimiento en las empresas del sector comercio rubro boticas

Tabla 12

*Valores estadísticos de las características del componente supervisión y seguimiento*

	Media	Mediana	Moda	Des. Estándar	Varianza	Suma
01 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	1,50	2,00	2	0,688	0,474	30
02 ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	1,45	2,00	2	0,686	0,471	29
03 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	1,45	2,00	2	0,759	0,576	29

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

En la tabla 13, se observa los valores estadísticos de la dimensión “supervisión y seguimiento”, el quinto componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,50 de la pregunta ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa? Resultó con los valores más altos por la muestra.

La media y la moda 2 indica que la valoración SI es la respuesta más frecuente entre los microempresarios del rubro boticas que participaron en el estudio. Además, en cuanto a las medidas de dispersión, la pregunta ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? presentó una varianza 0,471 con una desviación estándar ( $\pm$ DE) de 0,686 lo que indica que es el ítem que presentan valores más homogéneos.



Tabla 13

*Distribución de frecuencia y porcentaje del componente supervisión y seguimiento*

Ítems	Recuento = 20					
	No		Parcialmente		Si	
	f	%	f	%	f	%
01 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	2	10,00%	6	30,00%	12	60,00%
02 ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	2	10,00%	7	35,00%	11	55,00%
03 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	3	15,00%	5	25,00%	12	60,00%

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

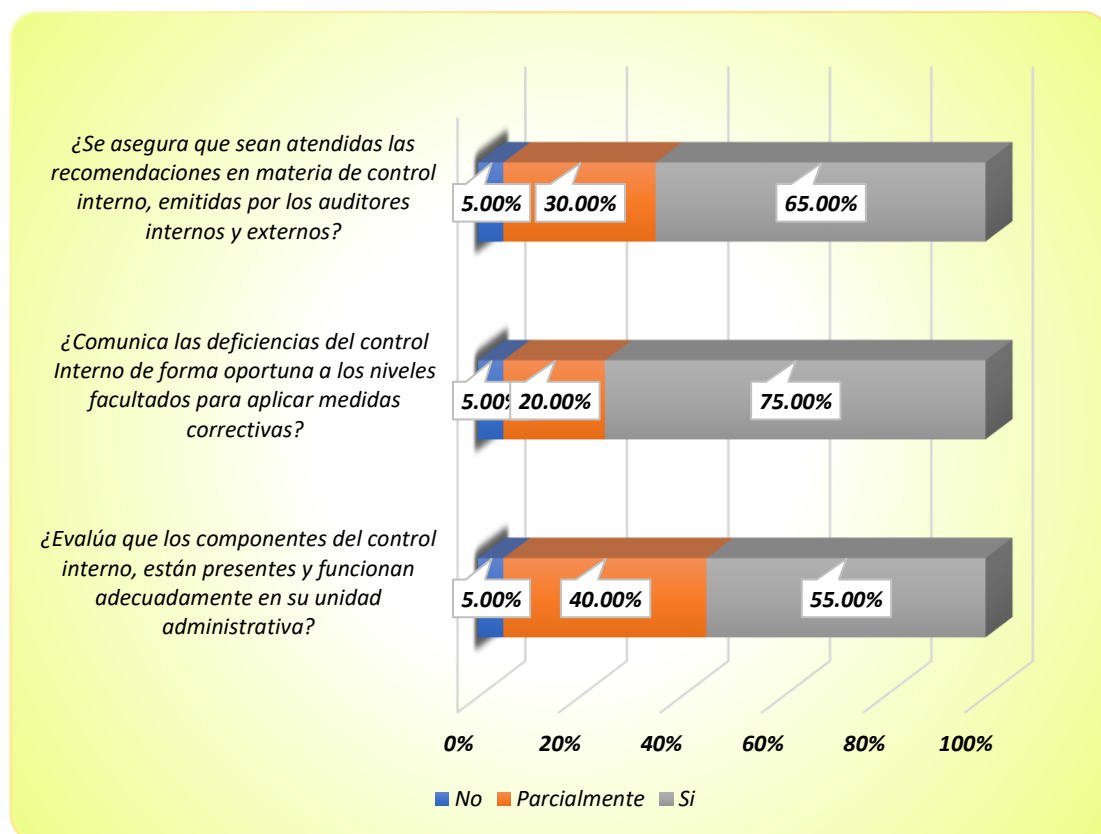


Figura 5. Componente supervisión y seguimiento

Nota: Datos extraídos de la tabla 14. Elaboración propia

En la figura 5, las apreciaciones de los microempresarios referente al componente supervisión y seguimiento en las empresas del sector comercio rubro boticas, se observa que:

- El 60% manifestó que evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen adecuadamente en su unidad administrativa, el 30% precisa que sí parcialmente, mientras que el 10% manifestó que no.
- El 55% reveló que se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 35% manifestó que sí parcialmente, mientras que el 10% manifestó que no.
- El 60% indicó que se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos, el 25% precisa que sí parcialmente, mientras que el 15% manifestó que no.

#### 4.1.6. Nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO en las empresas del sector comercio rubro boticas

Tabla 14

*Distribución de frecuencia y porcentaje en base al nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO*

Recuento = 20		
Efectividad	f	%
Nivel alto	14	70,00%
Nivel medio	6	30,00%
Nivel bajo	0	0,00%
Total	20	100,00%

*Nota:* Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

En la tabla 14 se observa que del 100 % de las empresas del sector comercio rubro boticas, el 70 % reflejan efectividad de nivel alto en el control interno basado en el modelo COSO y el 30% refleja nivel medio de efectividad.

## 4.2. Prueba de normalidad

Para determinar si los datos provienen de una distribución normal se utilizó el test de Shapiro-Wilk a nivel de 5% de significancia, el cual se aplica cuando la muestra esta constituía de menos de 50 datos, bajo los siguientes criterios:

- a) **P-valor**  $\geq \alpha$  → Aceptar  $H_0$ =Los datos derivan de una distribución normal.
- b) **P-valor**  $< \alpha$  → Aceptar  $H_1$ =Los datos no derivan de una distribución normal.

Tabla 15

*Valores de la prueba de normalidad de la variable control interno basado en el modelo COSO*

	Estadístico	Gl	Sig.
Efectividad de control interno <sup>a</sup>	,580	20	,000
I. Ambiente de control	,495	20	,000
II. Evaluación de riesgos	,626	20	,000
III. Actividades de control	,495	20	,000
IV. Información y comunicación	,608	20	,000
V. Supervisión y seguimiento	,608	20	,000

*Nota:* a. Efectividad de control interno es constante, se ha omitido.

Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

## 4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 16

*Prueba de hipótesis*

Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
3,200 <sup>a</sup>	2	,074

*Nota:* Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de 0,5. <sup>1</sup>Se muestran la significación exacta para esta prueba.

Análisis estadístico SPSS v25.0. Prueba no paramétrica. Elaboración propia.

#### 4.4. Discusiones

En las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, periodo 2016, difunden su visión y misión, el personal de su empresa sí conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos a cargo de la administración, promueven y observan el código de ética, realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura de organización autorizado, y se observa y se difunde la observación de normas de control interno (ver tablas N° 5, 6, 7, 8, 9, y 10). Estos resultados nos indican que las empresas del sector comercio rubro botica del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016, cumplen con el componente del control interno ambiente de control, al respecto el teórico **Malica y Abdelnur** nos dice que el ambiente de control marca las pautas de comportamiento de una organización aporta disciplina y estructura organizacional; de igual manera, estos resultados son similares a lo encontrado por **Samaniego** quien precisa que el ambiente de control influye en el establecimientos de objetivos y metas de la empresa; igualmente **Gómez** nos precisa que en los últimos años las empresas vienen mostrando una creciente preocupación por conseguir un buen manejo de control interno. Asimismo, estos resultados son contrarios a lo encontrado por **Acosta** quien precisa que las empresas desconocen el control interno y como tal no cuentan con un organigrama, manual de organización, normas de conducta, y así como muestran debilidades en el tratamiento del personal y nula capacitación.

En las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, periodo 2016, se promueve una cultura de evaluación de riesgos a través de acciones

de capacitación del personal responsable de las áreas, en la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos sí consideran la posibilidad de fraude, y los principales procedimientos sí cuentan con planes de contingencias (ver tablas N° 11, 12, y 13). Estos resultados nos indican que las empresas del sector comercio rubro botica del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016, cumplen con el componente del control interno administración de riesgo, al respecto el teórico **Malica y Abdelnur** precisa que toda empresa debe hacer frente a riesgos tanto interno como externo y tienen que ser evaluados, identificados y analizados, todos los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados, es necesario establecer objetivos antes de identificar riesgos; dicho lo anterior, **Samaniego** en sus resultados concluye que, una adecuada evaluación de riesgo influye en los resultados de la empresa, nos permite minimizar contingencias y preveer gastos innecesarios; de manera semejante **Cabello** en sus resultados nos dice que una correcta evaluación de riesgos es de vital importancia para toda empresa, por ser una herramienta estratégica en su desarrollo y crecimiento, ya que nos coadyuva a evitar errores, omisiones, evaluar y minimizar riesgos o fraudes, por lo que se recomienda realizar una correcta evaluación de los riesgos por todos los integrantes de la empresa independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones, de tal manera que permitan proporcionar seguridad, eficiencia y confiabilidad de la información financiera.

En las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, periodo 2016, se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal, se documenta el control y seguimiento del programa de

trabajo y los indicadores de gestión, los recursos de la empresa sí están debidamente resguardados, y sí se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control (ver tablas N° 14, 15, 16, 17, y 18). Estos resultados nos indican que las empresas del sector comercio rubro botica del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016, cumplen con el componente del control interno actividades de control, al respecto el teórico **Malica y Abdelnur** no dice que las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan con las directrices de la dirección, que conlleva a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de objetivos de la empresa; así por ejemplo, **Samaniego** en sus conclusiones nos dice que las actividades de control repercute en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados; igualmente **Acosta** precisa en sus resultados que las actividades de control propone a la alta dirección de la empresa los correctivos necesarios para lograr la eficiencia operativa por ejemplo en el área de ventas un área muy importante para el crecimiento de la empresa; en cambio **Murillo y Palacios** en su estudio concluye que muchas empresas no realizan una adecuada actividad de control, trayendo como consecuencia deficiencias en las actividades y procedimientos en la atención y despacho de productos a los clientes.

En las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, periodo 2016, se cumple con los principios en seguridad de la información; los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información; los sistemas de información si facilitan la toma de decisiones; tienen formalmente

establecidos líneas de comunicación e información con su personal, se difunde los programas, metas y objetivos; y se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información; las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos (ver tablas N° 19, 20, 21, 22, 25, y 24). Estos resultados nos indican que las empresas del sector comercio rubro botica del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016, cumplen con el componente del control interno información y comunicación; al respecto el teórico **Malica y Abdelnur** sostiene que es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en el plazo tal que permita a cada uno asumir sus responsabilidades, la información es necesaria en todos los niveles de la empresa, así como la comunicación de la información de manera amplia que aborde las expectativas y responsabilidades de las personas y grupos dentro de la organización empresarial; es más, de acuerdo con **Samaniego** la información y comunicación si influye en la determinación de estrategias, toda empresa tiene que tener una buena comunicación entre sus colaboradores; es por eso que, **Cano** en sus resultados recomienda que los controles internos deban ser empleados, informados y comunicados en toda la empresa, proporcionando seguridad, razonabilidad, eficiencia y confiabilidad de la información financiera.

Finalmente, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, periodo 2016, sí se evalúa que los componentes del control interno, estén presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, y sí se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y



externos (ver tablas N° 25,26, y 27). Estos resultados nos indican que las empresas del sector comercio rubro botica del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016, cumplen con el componente del control interno monitoreo y supervisión; al respecto el teórico **Malica y Abdelnur (2013)** sostiene que resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. La monitorización y supervisión puede ser continuada o periódica o una combinación de ambas; no obstante **Samaniego** en sus resultados concluye que la supervisión y monitorización no incide en el mejoramiento de procesos dentro de la organización empresarial, por otro lado el seguimiento si repercute en la obtención de productos de calidad, además de corregir errores, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona de forma efectiva; así por ejemplo **Rivera** precisa que un adecuado control interno debe cumplir los procesos de monitoreo y supervisión de tal manera que la organización empresarial garantice su estructura, un esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de planes de acción, con el único objetivo de lograr: Razonable protección del patrimonio, cumplimiento de políticas prescritas por la organización, en forma confiable y eficiente, y eficiencia operativa.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

- Respecto al estado del componente ambiente de control, las empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas difunden su visión y misión, conocen sus objetivos y las atribuciones de la administración, conocen y promueven el código de ética, fomentan la integración de su personal, cuentan con manual de organización y estos están debidamente actualizado, y conocen las normas de control interno.
- Respecto al estado del componente evaluación de riesgos, las empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas promueven una cultura de evaluación de los riesgos a través de capacitación de su personal, en los procesos administrativos consideran posibilidades de fraude y los procedimientos cuentan con planes de contingencias.
- Respecto al estado del componente actividades de control, las empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas implementan actividades para asegurar el cumplimiento de procedimientos, los indicadores de gestión son debidamente difundidos entre los colaboradores, se documenta el control y se realiza seguimiento de los programas de trabajo, los recursos de la empresa están debidamente resguardados y se realiza evaluaciones periódicas de la efectividad de las actividades de control.
- Respecto al estado del componente información y comunicación, las empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas cumplen con los principios de seguridad de la información; y los sistemas de información son de calidad, pertinentes, veraces, oportunos, accesibles, transparentes, objetivos e independientes; estos sistemas de

información facilitan la toma de decisiones; las líneas de comunicación están debidamente establecidas entre los colaboradores; los programas, metas y objetivos son difundidos entre el personal; las líneas de comunicación son evaluados periódicamente de tal manera que permiten la atención oportuna de los requerimientos de usuarios externos.

- Respecto al estado del componente supervisión y seguimiento, las empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas realizan evaluación permanente de los componentes del control internos, de tal manera que estos estén presentes y funcionan adecuadamente, las deficiencias son comunicadas oportunamente a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, las recomendaciones en materia de control interno emitidos por los auditores internos y externos son atendidas y de observancia obligatoria en todos los procesos administrativos y de producción.
- 100 % de las empresas del sector comercio rubro boticas, el 70 % reflejan efectividad de nivel alto en el control interno basado en el modelo COSO y el 30% refleja nivel medio de efectividad.
- la dimensión “supervisión y seguimiento”, el quinto componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,50 de la pregunta ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa? Resultó con los valores más altos por la muestra.
- la dimensión “información y comunicación”, el cuarto componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,80 de la pregunta ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información? Resultó con los valores más altos por la muestra.

- la dimensión “actividades de control” el tercer componente del control interno. En las medidas de tendencia central, la media 1,90 de la pregunta ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control? resultó con los valores más altos por los microempresarios.

## **5.2. Recomendaciones**

- Los empresarios de las micro y pequeñas empresas-Mypes deben hacer lo necesario para contar con objetivos y metas para que puedan optimizar sus resultados.
- Recomendar a las empresas que identifique y evalúen permanentemente riesgos para que de esta manera minimice futuras contingencias y gastos innecesarios.
- Recomendar a las empresas tener adecuadas actividades de control porque ello repercute en la eficiencia y eficacia, además favorece a la obtención de mejores resultados dentro de la organización.
- Recomendar a las empresas que opten por tener una buena comunicación entre sus colaboradores propiciando un clima laboral óptimo.
- Recomendar a las empresas que, para obtener una mejora continua, deben de controlar y supervisar todos los procesos administrativos, comerciales, servicios y de producción, solo así la empresa otorgara productos y servicios de calidad, con eficiencia y eficacia.
- Recomendar a los próximos investigadores profundizar en los temas de control interno en las empresas del departamento de Ucayali-Pucallpa.

## Referencias

- Acosta, S. J. (2013), *Aplicación de un sistema de control interno en el área de ventas y su repercusión en la gestión comercial en la empresa Guzmán Distribuciones SAC Trujillo 2013*. (pp. 86-87). (Tesis de pregrado para Contador Público. Uladech). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Cabello, J. M. (2013), *Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013*. En Lima. (pp. 6). (Tesis de pregrado para Contador Público. Uladech). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Cano, R. M. (2013), *Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en Lima Metropolitana*. (pp. 17, 54, 57, 81-82). (Tesis de pregrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho). Recuperado de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/390/IMPACTO%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20COMERCIALES.pdf?sequence=1>
- Claros, R. y León O. A., (2012), *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. (pp. 25). Lima-Perú. Pacífico Editores
- Coopers & Lybrand (1997), *Los nuevos conceptos de control interno*. (pp.163-168) Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA167&lpg=PA167&dq=control+interno+preventivo&source=bl&ots=ZrIAbzcSD7&sig=YKYhHooY\\_yrEh6mFPmEcgiZn\\_us&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiA14XIlf7QAhXIZCYKHWRuBPoQ6AEIQzAH#v=onepage&q=control%20interno%20preventivo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA167&lpg=PA167&dq=control+interno+preventivo&source=bl&ots=ZrIAbzcSD7&sig=YKYhHooY_yrEh6mFPmEcgiZn_us&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiA14XIlf7QAhXIZCYKHWRuBPoQ6AEIQzAH#v=onepage&q=control%20interno%20preventivo&f=false)

- Coronado, G. (2014), *Características y tipos de empresa*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos75/caracteristicas-tipos-empresas/caracteristicas-tipos-empresas2.shtml>
- D.S. N° 021-2001-SA, *Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos de*. Art. 1, 7, 14, 21, 45-46, 49, 52, 59-60. Recuperado de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/decretosupremon021-2001-sa.pdf>
- Empresas Peruanas (2008). *La empresa y su concepto*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://nuevaspymes.blogspot.pe/2008/08/la-empresa-y-su-concepto.html>
- Flores, V. L. (2016). *Control interno en la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Flores, J. V. y Flores, A. A. (2008), *La globalización y su implicancia en el control y gestión*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/globala\\_impli.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/globala_impli.htm)
- Gómez, I. (2010), *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*. (pp. 491-494). (Tesis doctoral Universidad de Málaga. España). Recuperado de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR\\_GAMEZ\\_PELAEZ.pdf?sequence=6](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ.pdf?sequence=6)
- González, A. y Cabrale, D. (2010), *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

- Guerra, M. (2008), *Sistema de control interno – Auditoría*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>
- Guerras, M. L. A y Navas, J. E. (2007), *Control estratégico en la empresa*. Recuperado de [http://descuadrando.com/Control\\_estrat%C3%A9gico\\_en\\_la\\_empresa](http://descuadrando.com/Control_estrat%C3%A9gico_en_la_empresa)
- Hernández, A. (2014), *Antecedentes y teorías de la gestión empresarial*. Recuperado de <https://prezi.com/lwcghwuo5tij/unidad-1-antecedentes-y-teorias-de-la-gestion-empresarial/>
- Hernández et al. (2014), *Metodología de la investigación*. En (Ed), *¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? y Recolección de datos cuantitativos* (pp. 80). *Formulación de hipótesis* (pp. 92-93). *Concepción o elección del diseño de investigación* (pp. 149). *Análisis no paramétricos* (pp. 326-327). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Ley Nª 28716 (27/04/2006). Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- López, D. A. (2014). *Cosmovisión filosófica*. Recuperado de <https://prezi.com/fb-xdq3afv52/cosmovision-filosofica/>
- López, N., De la Torre, V., & Gónzales, M. A. (2009). *La revolucion industrial y el pensamiento político y social en el capitalismo contemporaneo siglo XIX*. Mexico: Azcapopzalco.
- Loza, J. M. (2011), *Trabajador y colaborador sus diferencias*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://chiquirrisquis.blogspot.pe/2011/10/trabajador-y-colaborador-sus.html>
- Manini, G. (2011), *Las oficinas farmacéuticas a propósito del D.S. N° 014-2011-SA que reglamenta la Ley 29459 Ley de productos farmacéuticos*. [Mensaje en un

blog]. Recuperado de <http://estudiomanini.blogspot.pe/2011/09/las-oficinas-farmaceuticas.html>

Malica, D. O. y Abdelnur, G. D. (2013), *El sistema de control interno y su importancia en la auditoría*, (pp. 6-18, 49-50, 51-52). Recuperado de [http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control\\_interno\\_importancia\\_auditoria.pdf](http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf)

Murillo, P. J. y Palacios, T. E. (2013), *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica farma Cartavio en el periodo 2013*. (pp. 6, 78), (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/128/1/MURILLO\\_PABLO\\_DISENO\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf)

Olivetto, J. A. (2008), *Gestión empresarial*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos72/gestion-empresarial/gestion-empresarial.shtml>

Paulo, J. (2008), *Cosmovisión bíblica*. Recuperado de <https://lasteologias.wordpress.com/2008/05/29/cosmovision-biblica/>

PKP y Vila Naranjo (2015), *Boletín de interpretación. Control interno*. (pp. 1-5) Recuperado de [http://pkfperu.com/wp-content/uploads/2016/05/Interpretando\\_16.pdf](http://pkfperu.com/wp-content/uploads/2016/05/Interpretando_16.pdf)

Psicología y empresa (2011), *La importancia de los colaboradores en la empresa*. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/la-importancia-de-los-colaboradores-en-la-empresa.html>



- Rivero, A. (2010). *Antecedentes y evolución del control interno. Su desarrollo en Cuba*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>
- Sabino, C. (1994), *El proceso de investigación*. (pp. 151). Recuperado de <http://www.iutep.tec.ve/uftp/images/Descargas/materialwr/libros/CarlosSabino-ElProcesoDeInvestigacion.PDF>
- Samaniego, C. M. (2013). Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. (pp. 5, 153-154). (Tesis de maestría en Auditoría y control de gestión empresarial. Universidad San Martín de Porres). Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samanejo\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samanejo_cm.pdf)
- Sandoval, C. C. (2015). *Sistema de control interno bajo enfoque COSO III e incidencia en mejora del servicio en hotel KORIANKA, ejercicio 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vilca, L. P. (2012). El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana (Tesis de pre grado Contador Público Universidad San Martín de Porres-Lima-Perú). Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilcalp.pdf>
- Wikipedia (2016). *Gestión*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n>
- Wikipedia (2015). *Empresa*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Evaluación del control interno basado en el modelo COSO, de las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología		
				Tipo y nivel	Población	Instrumento
<b>General</b>	<b>General</b>	Control interno basado en el modelo COSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Componente ambiente de control</li> <li>- Componente evaluación de riesgos</li> <li>- Componente actividades de control</li> <li>- Componente información y comunicación</li> <li>- Componente supervisión y seguimiento</li> </ul>	Cuantitativo-Descriptivo	Propietarios de las empresas, del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.	Cuestionario del sistema de control interno basado en el informe COSO.
¿Cuál es el nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?	Evaluar el nivel de efectividad del control interno basado en el modelo COSO, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.			<b>Diseño</b>	<b>Técnica</b>	<b>Análisis de datos</b>
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>			No experimental descriptivo	Se aplicó la técnica de la encuesta	Se usó el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el Microsoft Office Excel y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 25 (Programa de estadística para ciencias sociales).
¿Cómo se desarrolla el componente ambiente de control en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?	Describir el estado del componente ambiente de control en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.					
¿Cómo se desarrolla el componente evaluación de riesgos en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?	Describir el estado del componente evaluación de riesgos, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.					
¿Cómo se desarrolla el componente actividades de control en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?	Describir el estado del componente actividades de control, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.					
¿Cómo se desarrolla el componente información y comunicación en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?	Describir el estado del componente información y comunicación, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.					
¿Cómo se desarrolla el componente supervisión y seguimiento en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016?	Describir el estado del componente supervisión y seguimiento, en las empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Callería-Pucallpa, período 2016.					

## Anexo 2. Operacionalización del instrumento

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems o pregunta	Índices de medición	Escala de medición
Control interno basado en el modelo COSO	<p><b>Conceptual:</b> Proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento con leyes y regulaciones. (Claros y León, 2012).</p> <p><b>Operacional:</b> Evaluación del desarrollo de los componentes del control interno basado en el modelo COSO en las micro y pequeñas empresas dedicadas al comercio en el rubro boticas</p>	Componente ambiente de control	Políticas internas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?</li> <li>2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?</li> <li>3. ¿Promueve la observación del código de ética?</li> <li>4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?</li> <li>5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?</li> <li>6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?</li> </ol>	Si Parcialmente No	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Si= 2 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).</p> <p>Parcialmente= 1 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).</p> <p>No= 0 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).</p>
		Componente evaluación de riesgos	Posibilidad de fraude	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?</li> <li>8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?</li> <li>9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?</li> </ol>		
		Componente actividades de control	Mitigar riesgos	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?</li> <li>11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?</li> <li>12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?</li> <li>13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?</li> <li>14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?</li> </ol>		
		Componente información y comunicación	Calidad de la información y comunicación del control interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?</li> <li>16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?</li> <li>17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?</li> <li>18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?</li> <li>19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?</li> <li>20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?</li> </ol>		
		Componente supervisión y seguimiento	Combinación de evaluaciones concurrentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?</li> <li>22. ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?</li> <li>23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?</li> </ol>		

**Anexo 3. Instrumento**

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y GESTION**  
**TRIBUTARIA**



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**Modelo COSO**

Indicaciones: El presente instrumento tiene la finalidad de recoger información sobre el control interno. La información aquí escrita se manejará en forma confidencial. Revise cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere y refleje su situación marcando con una x cada una de las respuestas considerando las siguientes alternativas:

LEYENDA:  No                       Parcialmente                       Si

N	Dimensión 1. Componente ambiente de control	Valor			Documento que evidencia
1	¿Difunde la visión y misión de la empresa?	0	1	2	
2	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	0	1	2	
3	¿Promueve la observación del código de ética?	0	1	2	
4	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	0	1	2	
5	¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	0	1	2	
6	¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?	0	1	2	
N	Dimensión 2. Componente evaluación de riesgos	Valor			Documento que evidencia
7	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?	0	1	2	
8	¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	0	1	2	
9	¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	0	1	2	

N	Dimensión 3. Componente actividades de control	Valor			Documento que evidencia
10	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	0	1	2	
11	¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	0	1	2	
12	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	0	1	2	
13	¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	0	1	2	
14	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	0	1	2	
N	Dimensión 4. Componente información y comunicación	Valor			Documento que evidencia
15	¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	0	1	2	
16	¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	0	1	2	
17	¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	0	1	2	
18	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	0	1	2	
19	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	0	1	2	
20	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	0	1	2	
N	Dimensión 5. Componente supervisión y seguimiento	Valor			Documento que evidencia
21	¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	0	1	2	
22	¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	0	1	2	
23	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	0	1	2	

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

#### Anexo 4. Validación de Expertos



Una Institución Adventista

### UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO.

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Recomendaciones  
EL PRESENTE INSTRUMENTO DEBE SERVIR PARA QUE EN EL FUTURO REALIZAR INVESTIGACIONES MÁS PROFUNDAS.

Fecha: 23.04.14

Validado por:   
Mg. CPCC. Rusbeth Palma Paredes  
MAT. N° 02-5244  
Gracias!!!



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
BASADO EN EL INFORME COSO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿ESTÁ IMPLEMENTADO LAS MEDIDAS CORRECTIVAS EN  
RESPUESTA A DESVIACIONES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
APROBADOS?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Recomendaciones

LAS ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN DEBEN SER  
CONSISTENTES CON LA VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Fecha: 03.07.2017

Validado por: \_\_\_\_\_

Dr. ENOE LOPEZ NAVARRO

Gracias!!!





UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
BASADO EN EL INFORME COSO.

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
¿EXISTEN QUEJAS DE LOS CUENTES (USUARIOS) POR ACTITUDES  
SOBERBIAS DE EMPLEADOS VINCULADOS CON LOS PRODUCTOS  
Y/O SERVICIOS QUE VENDE (PRESTA) LA EMPRESA?
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Recomendaciones  
CONOCER LA OPINIÓN DE CLIENTES Y/O PROVEEDORES  
SOBRE LA GECIÓN DE LA EMPRESA.

Fecha: 05.07.2017

Validado por:

Walter Ortiz Meza  
Dr. Walter Ortiz Meza

Gracias!!!

## Anexo 5. Tabla de fiabilidad

### ANÁLISIS DE FIABILIDAD (SPSS 25.0)

#### Variable de estudio: Control interno basado en el sistema COSO

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	23

**Interpretación:** El análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach indica 0,859 que de acuerdo a la escala es de nivel bueno para el test

Elementos		Media	Desviación estándar	N
Ambiente de control	¿Difunde la visión y misión de la empresa?	1,85	,366	20
	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	1,65	,671	20
	¿Promueve la observación del código de ética?	1,80	,410	20
	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	1,60	,681	20
	¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	1,75	,550	20
	¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?	1,80	,410	20
Evaluación de riesgos	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?	1,85	,366	20
	¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	1,00	,858	20
	¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	1,70	,571	20
Actividades de control	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	1,55	,686	20
	¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	1,70	,571	20
	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	1,40	,754	20
	¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	1,80	,523	20
	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	1,90	,308	20

Información y comunicación	¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	1,70	,571	20
	¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	1,80	,523	20
	¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	1,70	,571	20
	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	1,60	,681	20
	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	1,30	,801	20
	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	1,45	,759	20
Supervisión y seguimiento	¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	1,50	,688	20
	¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	1,45	,686	20
	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	1,45	,759	20

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
37,30	49,063	7,005	23

### Anexo 6 Datos procesados

P	Ambiente de control						Evaluación de riesgos			Actividades de control						Información y comunicación						Supervisión y seguimiento			CONTROL INTERNO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	P	Valor literal					
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	Nivel alto		
2	2	0	2	2	0	2	1	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Nivel alto	
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Nivel alto	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	Nivel alto	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	Nivel alto	
6	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	Nivel alto	
7	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	0	1	1	2	2	2	1	Nivel alto	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	Nivel alto	
9	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	Nivel alto	
10	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	Nivel alto	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	1	1	Nivel alto	
12	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	Nivel alto	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	2	2	2	2	Nivel alto	
14	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	Nivel alto	
15	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	Nivel alto	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	Nivel alto	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	0	1	1	2	2	2	Nivel alto	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	2	0	1	1	Nivel alto	
19	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	1	2	2	0	1	Nivel alto	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Nivel alto	
	37	33	36	32	35	36	35	38	18	37	31	33	37	30	38	35	35	32	36	37	32	24	24	31	30	35	31	32	0	32.7