

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Descripción del sistema del control interno en el centro de  
aplicaciones de Productos Unión Juliaca, 2016**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Publico

Por:

Antony Noe Contreras Aquisé

Asesor:

C.P.C. Willy Moroco Urrutia

Juliaca, Noviembre de 2017

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

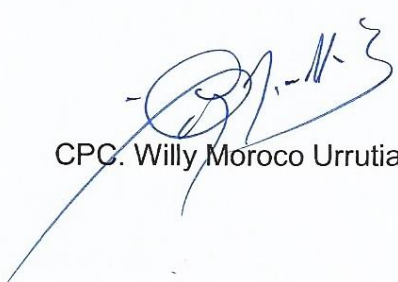
Willy Moroco Urrutia, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO EN EL CENTRO DE APLICACIONES DE PRODUCTOS UNIÓN JULIACA, 2016” constituye la memoria que presenta el Bachiller **Antony Noe Contreras Aquire** para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 30 días del mes de noviembre del año 2017



CPC. Willy Moroco Urrutia.

Descripción del sistema del control interno en el Centro de  
aplicaciones de Productos Unión Juliaca, 2016

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Publico

## JURADO CALIFICADOR

.....  
CPC. Edson Joel Chalco Curo  
Presidente

.....  
Dr. Humberto Ruben Huanca Callasaca  
Secretario

.....  
José Luis Maquera Rivera  
Vocal

.....  
CPC. Dennis Huanca Huisa  
Vocal

.....  
CPC. Willy Moroco Urrutia  
Asesor

Juliaca, 30 de Noviembre del 2017

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a mis queridos padres Ricardo y Dominga por sus esfuerzos y confianza en mí, durante toda mi vida académica, a mi esposa Yessenia, por acompañarme cada momento del trabajo, ayudándome a pesar del trabajo diario, a mi hijo Andy y Andrew por ser mi inspiración a seguir adelante a superarme a mí mismo para darle lo mejor de mí, a todos ellos dedico esta investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

- En primer lugar a Dios, a nuestro creador por las innumerables bendiciones y sabiduría que me brinda para terminar esta investigación.
- A mi alma máter, la Universidad Peruana Unión por brindarme esta oportunidad de desarrollarme académicamente como profesional e incentivar los valores Cristianos.
- A los distintos profesores de la facultad de Ciencias Empresariales – FJ por su dedicación y paciencia para mi formación como profesional.
- Al Mg. Efraín Velásquez Mamani, por ayudarme en la parte más importante de la investigación, con la estadística de esta investigación.
- Al C.P.C Richard Zegarra Estrada, mi profesor, por aconsejarme e implementar mejor la investigación.
- Al C.P.C. Willy Moroco Urrutia, mi asesor, por sus consejos y apoyo a terminar esta investigación.
- Al Sr. Luis Herrera Gerente general de Productos Unión por el apoyo a superarme como profesional, como trabajador, además de brindarme la información y autorizarme para aplicar la investigación.
- Al jurado dictaminador por todas las correcciones para refinar la presente investigación.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
INDICE GENERAL .....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA .....	14
1.1 Identificación del problema.....	14
1.2 Formulación del problema.....	16
1.3 Objetivo de la investigación .....	16
1.4 Justificación .....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1 Marco histórico .....	18
2.2 Antecedentes de la investigación.....	29
2.3 Revisión de la literatura .....	32
2.4 Marco conceptual .....	58
CAPÍTULO III.....	61
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	61
3.1 Lugar de ejecución .....	61
3.2 Población y muestra .....	61
3.3 Tipo de estudio .....	63
3.4 Definición y medición de variables (Matriz de consistencia y Operacionalización de las variables) .....	66
3.7. Métodos de análisis y/o evaluación de datos .....	70
CAPÍTULO IV.....	71
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	71
4.1. Resultados .....	71

4.1.1. En relación al objetivo general: Describir la aplicación del control interno en Productos Unión.....	71
4.1.2. En relación al Primer objetivo Específico: Describir la aplicación del ambiente de control en Productos Unión.....	73
4.1.3. En relación al Segundo objetivo Específico: Describir la aplicación de la evaluación de riesgos en Productos Unión. ....	74
4.1.4. En relación al tercer objetivo específico: Describir la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión.....	75
4.1.5 En relación al cuarto objetivo específico: Describir la aplicación de la información y comunicación de Productos Unión.....	76
4.1.6. En relación al quinto objetivo específico: Describir la aplicación de la supervisión de Productos Unión .....	77
CAPÍTULO V.....	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	78
5.1 CONCLUSIONES.....	78
5.2 RECOMENDACIONES .....	80
5.3 DISCUSION.....	83
REFERENCIAS .....	85
ANEXOS .....	87

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	61
TABLA 2.....	63
TABLA 3.....	71
TABLA 4.....	73
TABLA 5.....	74
TABLA 6.....	75
TABLA 7.....	76
TABLA 8.....	77



## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	35
FIGURA 2.....	66
FIGURA 3.....	67
FIGURA 4.....	69

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO A.....	88
ANEXO B.....	90
ANEXO C.....	92
ANEXO D.....	97

## **SIMBOLOS USADOS**

<b>Símbolos</b>	<b>Significado</b>
NICB	National Industrial Conference Board (Consejo Nacional de la Conferencia Industrial)
IACPA	American Institute of Certified Public Accountants (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados)
SEC	Securities and Exchange Commission from EEUU. (Comisión de Mercados y Valores de Estados Unidos)
NAGAS	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
NIC	Normas Internacionales de Contabilidad
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera
COSO	(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión).
CGBVP	Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú
SAC	Sociedad Anónima Cerrada
SRL	Sociedad de Responsabilidades Limitadas

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo. Describir como es la aplicación del control interno en Productos Unión, aquí estudiare el sistema de control interno a nivel general de la empresa, para esta investigación se aplicó un enfoque de tipo cuantitativo y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transaccional correspondiente al tipo descriptivo, para la aplicación de la investigación se realizó con una población de 395 trabajadores de Productos Unión, aplicando el instrumento de la encuesta a la muestra de 131 trabajadores de la presente empresa, una vez aplicado nuestro instrumento terminamos con los siguiente resultado , encontrando que un 40.22% casi siempre aplican el control interno y un 28.97% siempre aplican el control interno a nivel global en Productos Unión, además dentro de la investigación se estudiaron 5 dimensiones del control interno, que presentare a continuación. La investigación nos muestra que el 37.95% casi siempre aplican el ambiente de control, además encontramos también que un 35.31% casi siempre aplican la evaluación de riesgos, también se encontró que un 40.15% casi siempre aplican las actividades de control gerencial, además se encontró que un 40.76% casi siempre aplican la Información y comunicación, y finalmente un 46.95% que casi siempre aplican la Supervisión, todos estos resultados nos muestran que más del 65% de los trabajadores de Productos Unión conocen y utilizan el control interno pero aún falta un 35% para mejorar la empresa.

*Palabras claves:* Control Interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerenciales, información y comunicación, y supervisión.

## **ABSTRACT**

The present investigation was aimed at. Describe how is the application of internal control in Union Products, here I will study the internal control system at a general level of the company, for this research a quantitative approach was applied and the design used was non-experimental, of a transactional cut corresponding to the type descriptive, for the application of the research was carried out with a population of 395 workers Union Products, applying the instrument of the survey to the sample of 131 workers of the present company, once applied our instrument we ended up with the following result, finding that 40.22% almost always apply internal control and 28.97% always apply internal control at a global level in Productos Unión. In addition, within the research, 5 dimensions of internal control were studied, which will be presented below. The research shows that 37.95% almost always apply the control environment, we also find that 35.31% almost always apply risk assessment, it was also found that 40.15% almost always apply management control activities, it was also found that 40.76% almost always apply Information and communication, and finally 46.95% that almost always apply Supervision, all these results show us that more than 65% of the workers of Productos Unión know and use internal control but there is still a need 35% to improve the company.

*Keywords:* Internal control, control environment, risk assessment, management control activities, information and communication, and supervision.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA**

#### **1.1 Identificación del problema**

##### **1.1.1 Definición del tema**

El control interno son evaluaciones a los procedimientos que ejecutan los trabajadores dentro de la empresa, según Santilla (2003), menciona que para efectos de “control interno y la gestión administrativa de los inventarios, es necesario disponer con información verídica sobre las actividades de las empresa” (p. 15), es decir el control interno anticipa los posibles fraudes, como también errores de anteriores gestiones no comunicadas en su debido momento. El control interno trata de supervisar todos los procesos de cada trabajador, en base a normas, reglas, leyes, estatutos, reglamentos interno, resoluciones con bases legales pre escritas y autorizadas para evitar malas gestiones, estos problemas no solo afectan al desempeño del trabajador, sino también a todos los trabajadores de la empresa.

La empresa de Productos Unión, es una empresa que produce distintos productos naturales y actualmente tiene sucursales en todo el Perú, la presente empresa cuenta con un departamento de auditoria interna y tienen como reglamento interno realizar las auditorias cada fin de mes en sus distintos establecimientos.

Las sagradas escrituras mencionan en Colosenses 3:23 “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el señor y no para los hombres” (p. 1093), una empresa necesita unificar las metas como una sola persona y teniendo en cuenta que el trabajo que realiza afecta a toda la empresa, por eso el control

interno es indispensable para que cada miembro de la empresa esté involucrado en los objetivos de la empresa.

### **1.1.2 Descripción del Problema**

Los problemas que acontecen en las empresas grandes o empresas con sedes en distintos lugares, es tener un eficiente control interno de sus respectivos procesos y actividades diarias, si los trabajadores desconocen el control interno, por consecuencia puede ocasionar posibles fraudes, errores de información, deudas pendientes, capacitación deficientes, trabajar fuera del horario laboral, entre otros errores.

Productos Unión cuenta con un sistema de control interno ya mencionado dirigido por el área contable, en caso de sucursales a veces recurre a una entidad externa dependiendo de la localidad, la empresa maneja este proceso cada fin de mes, siendo evaluadas, las áreas de almacenes y cajas, en sus distintos centros autorizados, emitiendo así los respectivos informes mensuales, donde evalúan como se está trabajando, sin embargo la información a veces no se procesa en su debido momento, será posible investigar ¿cuántos trabajadores están aplicando el control interno?.

Según Barquero(2013) “el control interno comprende de un plan de gestión, es el conjunto de procedimientos y métodos que supervisan la utilización de los activos de la empresa, llegando a confirmar los registros contables sean verídicos y que los procesos de la entidad se desarrolle de manera eficaz”.

En la presente investigación encontraremos cuantos trabajadores de la empresa de Productos Unión, están aplicando el sistema de control interno, en base a nuestros resultados podremos describir la situación actual del sistema

control interno y mejorar la gestión de los procesos que tengan trabajadores en sus respectivas áreas laborales y mejorar la gestión de la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ✓ ¿Cómo es la aplicación del control Interno en el centro de aplicaciones de Productos Unión?

### **1.2.2 Problemas específico**

- ✓ ¿Cómo es la aplicación del ambiente de control en Productos Unión?
- ✓ ¿Cómo es la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión?
- ✓ ¿Cómo es la aplicación de las actividades de control en Productos Unión?
- ✓ ¿Cómo es la aplicación de la información y comunicación en Productos Unión?
- ✓ ¿Cómo es la aplicación de la supervisión en Productos Unión?

## **1.3 Objetivo de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

- ✓ Describir la aplicación del control interno en Productos Unión.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ✓ Describir la aplicación del ambiente control en Productos Unión.
- ✓ Describir la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión.



- ✓ Describir la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión.
- ✓ Describir la aplicación de la información y comunicación en Productos.
- ✓ Describir la aplicación de la supervisión en Productos Unión.

#### **1.4 Justificación**

En la presente investigación titulada “Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de Productos Unión de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2016” es importante, porque tiene como propósito describir la situación actual del sistema de control interno actualmente desempeñado, por tal motivo se investigara a los trabajadores de productos unión de esta forma determinar cuántos de los trabajadores aplican el control interno en sus distintos procesos, este análisis mejorara el desempeño de la empresa tanto para refinar el trabajo de los empleados, como para reducir el tiempo en los informes mensuales de esta forma alcanzar los objetivos de la empresa.

Esta investigación también servirá como antecedentes para futuras investigaciones, también se puede utilizar la investigación para ser aplicada en otras empresas del área industrial que quieran evaluar sus sistemas de control interno.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Marco histórico

Según Fonseca (2011) encontramos que en 1500 a C. que los egipcios fueron los primeros en elaborar un control interno, creando los obelisco ubicado en la ciudad de Lunu al Nordeste del Cairo, también las Mayas crearon un calendario Yzolkín para anticipar las lluvias y los Incas construyeron en Machu Picchu un megalito conocido como Intihuatana para controlar los ciclos agrícolas y en 1657 crearon el reloj y esto fue el comienzo para la revolución industrial. Y así se controló las largas jornadas de trabajo en las actividades fabriles, formándose así las empresas.

Así comenzaron a supervisar las operaciones de las empresas que aparecieron en la sociedad post industrial, utilizando como primera herramienta el control interno, desarrollado en la primera mitad del siglo xx, posteriormente este concepto sería utilizado por los contadores independientes para la prueba de los estados financieros de las empresas, el control interno se volvió muy importante en los Estados Unidos, todo los comerciante podrían saber cómo gestionar mejor su trabajo, podrían hacerlo mediante esta herramienta dando como beneficio económico el mejor manejo de los recursos, y así de todos estos conceptos se forma el control interno.

Tambien Santillana (2013) menciona que en los escritos atribuidos a Aristófanes, Cesar y Cireron en Grecia y Roma se habló por primera vez el control interno. De igual forma se encontraron documentos que revelan que durante el reinado de Ptolomeo filadelfo II, ellos utilizaban auditorías internas

para examinar el gobierno de Grecia. Ellos buscaban y analizaban los registros contables y evalúan que fueran eficientes, las actividades que se observaba en las cuentas.

Con el desarrollo y evolución de la auditoria interna se expandió la actividad industrial y el comercial, cuando un comerciante o productor crea estrategias para supervisar, vigilar y controlar a sus empleados, ahí comienza la idea de la auditoria interna ejercitada por el responsable de la pequeña empresa, pero tiempo después las empresa empezaron a crecer y a exportar, a raíz de la llegada de la denominada revolución industrial en Europa.

Según Santillana (2013), menciona que con esto los dueños o administradores prefirieron crear un nuevo sistema por delegación, supervisión y revisión.

Y así el dueño o administrador extenderá su control y vigilancia a través de la ayuda que le podía proporcionar ese sistema y consignar la confianza a quienes se les responsabilizó y reportar acerca de los dos siguientes cuestionarios ¿están adecuadamente salvaguardados los activos? y ¿se están cometiendo o existen condiciones para que se cometan fraudes o malos manejos?, en base a estos cuestionarios comenzó las primeras acciones de la auditoria interna.

En Estados Unidos era importante para el periodo colonial, porque no se desarrolló el sector industrial, pero el gobierno empezó a reconocer la necesidad del control interno o auditoria, así el primer Congreso Norteamericano de 1789 se aprobó una ley donde muestra nuevas actividades para los tesoreros que consistía en las actividades de contraloría y auditoria.

Santillana (2013) menciona también que en aquellos años la auditoría era conocida como una función de rutina de oficina, porque no se rendían cuentas (estados financieros), ni mucho menos se examinaba ni certificaban (dictaminaban) las cuentas. Las empresas encargada de los ferrocarriles fueron los primero en utilizar este servicio de auditoría interna, a fines del siglo XIX y eran llamados Traveling Auditors y su función consistía en visitar las oficinas expendedoras de boletos de viaje para determinar la venta correcta del boletaje además del uso correcto de los boletos por parte de los pasajeros, además incluía revisar el registro y manejo del dinero recaudado.

Y así las industrias comenzaron utilizar el servicio de auditores internos como la empresa Krupp Company en Alemania, emitió el primer manual de auditoría el 17 de enero de 1875.

Con el crecimiento y desarrollo de grandes corporaciones que empleaban a miles de trabajadores y cuyas operaciones se extendan a otras localidades y países, la auditoría comenzó a expandirse en la segunda mitad del ciclo XIX asiendo cumplir los tratados y las actividades de acuerdo a la ley. Y así las empresas empezaron a buscar a contadores públicos para controlar mejor su empresa.

Y así Según Santillana (2013) menciona los primeros auditores internos se especializaron a base de la protección de los activos. La National Industrial Conference Board (NICB o consejo Nacional de la industria) preparando un estudio que plasmaba los nacientes motivos de la auditoría interna en los siguientes términos. La protección de los activos de la compañía y la detección de fraudes son sus principales objetivos consecuentes, los auditores deben concentrar sus atención principalmente en el examen de los registros financieros

y en la vigilancia de aquellos activos susceptibles al uso indebido, así mismo una idea generalizada entre los administradores actuales y su generación precedente es que el propósito principal de un programa de auditoria es el de servir como medida psicológica preventiva contra malos manejos por parte de los empleados.

En 1917 Montgomery muestra en su obra literaria titulada la auditora a nivel internacional, y también apareció en la obre de Verificación de los Estados Financieros por el American Institute of Certified Public Accountants ( IACPA o Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados) en 1929, y también es mencionado el control interno en el libro Auditing, de Lawrence Dicksee, Publicado en 1936, American Institute of Certified Public Accountants ( IACPA o Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados) desarrollando el estudio del control interno, como la evaluación y juicio del auditor en relación con el control interno contable, con el objetivo de salvaguardar el efectivo y otros activos, así revisar el registro en los libros contable.

En 1940, la Securities and Exchange Commission (SEC o Comisión de Mercados y Valores) de Estados Unidos reconoció en el reglamento S-X mostrando lo indispensable que es la evaluación del control interno de las empresas.

En 1947 Santillana (2013), también menciona que el American Institute of Certified Public Accountants (IACPA o Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados) emitió la declaración tentativa sobre normas de auditoria y su importancia, el alcance en la que fueron definidas las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS). Son las normas que se aplican en la contabilidad a nivel internacional. En 1949 llegaron a la definición de “El control

interno comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos y así el control interno verifique la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, también promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración y así es como comenzó la auditoria como la conocemos actualmente.

### **2.1.1. PRODUCTOS UNION:**

#### **2.1.1.1. Estructura de Productos Unión**

##### **2.1.1.1.1 Visión y Misión:**

**Misión:** Producir alimentos que contribuyan al mejoramiento y conservación de salud y como parte integral de la Universidad Peruana Unión, apoyar en el desarrollo de la Educación Cristiana.

**Visión:** Ser reconocida como la marca más confiable en la producción de alimentos saludables del país.

##### **2.1.1.1.2. Valores:**

- ✓ Calidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Servicio
- ✓ Pasión

##### **2.1.1.1.3. Datos de la empresa**

RUC: 20138122256

Nombre Comercial: Universidad Peruana Unión

Dirección: carretera central km. 19 villa unión-Ñaña Lima - Lima -  
Lurigancho

#### **2.1.1.1.4. Historia:**

El 30 de abril de 1919 abre sus puertas el Instituto Industrial con 13 alumnos, bajo la dirección de Harry Lunquit, en lo que es hoy la av. Comandante Espinar en Miraflores, que años más tarde se llamaría, Colegio Industrial y Colegio Unión.

En 1929 se establece una pequeña panadería con el fin del autoabastecimiento, dirigido por el sr. J.F. Cummins quien fundó la panadería del Colegio Unión en Miraflores. Después de la construcción de un horno y una amasadora, se dio inicio a la producción de panes con la marca VITA REY.

En 1946 la panadería se traslada al Colegio Unión de Ñaña, donde se construye un pequeño complejo industrial conformado por una panadería, imprenta, lechería, granja y una tienda.

En 1959 se incorpora en la lista de productos, otras categorías como: Panecillos integrales, rollo de canela, granola, galletas de leche y la mantequilla de maní.

En 1964 se construye la nueva planta en ñaña, que en la actualidad funciona como la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

En 1965 se adquiere 3 camionetas para la distribución de los productos en la capital.

En 1970 se consolida la marca Productos Unión en todo el territorio nacional.

Entre los años de 1980 y 1982 se construye la nueva planta, donde actualmente está ubicado.

En el 2003 se adquiere un sistema continuo de enfriamiento de panes molde de la marca TECHNOPOOL (Origen italiano), con el cual se logra una

capacidad promedio de enfriamiento de hasta 1200 piezas/hora y redujo el tiempo de enfriamiento en un 83%.

En el 2007 se adquiere la primera cabeza de línea semiautomática para panes de molde de la marca GLIMEK (origen sueco), con una capacidad de producción de hasta 3600 piezas/hora, logrando con esto una proyección de crecimiento en la línea de panes hasta en un 50%.

En la actualidad contamos con más de 50 productos en las categorías de: Bebidas, cereales, panificación, suplementos y untables.

#### **2.1.1.2. Flujo de Procesos de Productos Union:**

Según capacitación de Universidad Peruana Union - Centro de Aplicaciones Productos Union , la aplicación de las siguientes funciones son las siguientes:

##### **2.1.1.2.1. Área de Ventas**

Ingreso del pedido al sistema Flex: En Productos Unión se maneja un sistema operativo online a nivel nacional denominado Flex Business donde engrasamos los pedidos de los clientes codificado para de esa manera proporcionar el respectivo comprobante de pago que solicite el cliente, el procedimiento se divide en dos partes, la primera parte se ingresa el pedido en el sistema, la segunda se emite y se imprime el comprobante de pago , además que la presente empresa maneja los comprobantes electrónicos .

Elaboración del comprobante de pago: En la elaboración del comprobante de pago es la ejecución del pedido elaborando la boleta o la factura electrónica, si en caso equivocarse se puede modificar durante las 24 horas del día, caso omiso no se podrá anular el comprobante a modificar,



después de imprimir el comprobante, se realiza el respectivo cobro por el monto alcanzado, cabe recabar que no se aceptan tarjetas de créditos.

Entrega del pedido: Una vez impreso el tiket factura o boleta electrónica , se procede la receptiva entrega de los productos en el área de ventas , en caso que el cliente pierda su comprobante de pago se podrá imprimir nuevamente una copia o enviar vía correo electrónico, el comprobante electrónico en tipo de archivo Formato de Documento Portátil (PDF).

#### **2.1.1.2.2. Área de Caja**

Arqueo de caja: En el área de caja se realizar cada fin del día, recolectando todo el dinero, separando por cada moneda y billete.

Informe del arqueo: Aquí aplicamos una de las pruebas sustanciales de la auditoria para llevar el control interno de las monedas, donde confrontamos todo el dinero recaudado, otros gastos asumidos por la empresa siempre que estén documentados por comprobantes de pago , ya sea factura o boleta.

Deposito del arqueo: Durante el siguiente día se realiza el presente depósito que encontramos en el respectivo informe del arqueo.

#### **2.1.1.2.3. Área de Créditos:**

El área de créditos se maneja de dos formas el sector de Créditos Alumnos y el área de Pedidos Interdepartamentales que explicaremos a continuación.

##### **2.1.1.2.3.1. Créditos Alumnos:**

Solicito crédito del alumno: Cuando un alumno se acerca a productos unión – tiendas Juliaca tomamos ciertos requisitos:

- a) Primero que tenga cuenta en Productos Unión

- b) Segundo que no tenga deuda en Productos Unión o en la sede Juliaca de la Universidad Peruana Unión.
- c) Tercero que se encuentre en V ciclo a X ciclo de la carrera que esté estudiando.
- d) Cuarto que tenga compras al contado, en base a sus compras y a su compromiso de pago se ve cuanto crédito pueden ser autorizados.

**2.1.1.2.3.2. Análisis del Alumno:** La responsable del área respectiva de Créditos Alumnos, evalúa cada requisito mencionados anteriormente, y lo aprueban los pedidos al crédito aprobados, pueden ser compras al crédito en la misma sede Juliaca o compras al crédito en la misma sede central Lima donde el cliente pagar por separado el traslado de la mercadería , y el sistema de embalajes con cartones, demorando un plazo aproximado de 4 días, dependiendo la empresa de transporte, todos los pedidos tienen un plazo máximo de las 12:00 pm todos los días para ingresarlos en el sistema Flex.

Aprobación del crédito: Todo este sistema siempre es en comunicación, y autorizado por el departamento de créditos alumnos en la Central de Lima, la responsable del área de Créditos Alumnos y dándole el plazo para realizar los respectivos pagos.

Deposito del crédito: El centro de aplicación de Productos Unión, cuenta tres tipos de cuentas bancarias, en el Banco de crédito del Perú (BCP), el BBVA y el banco de la Nación todas a nombre de la Universidad Peruana Unión, los presentes Boucher emitidos deben traerlos a tiendas Juliaca, donde serán respectivamente escaneados con los datos de la cuenta en productos Unión utilizado.

Cargos de deudas a cuentas: cuando el cliente alumno no procedió a realizar el respectivo pago del crédito aprobado, se procede a cargar la deuda a su cuenta en la sede Juliaca de la universidad Peruana Unión, y se detiene cualquier tipo de crédito a ese cliente alumno moroso.

#### **2.1.1.2.3.3. Pedidos Interdepartamentales:**

Recepción y Entrega de mercadería del pedido Interdepartamental:

Como productos Unión es un centro de aplicación de la Universidad Peruana Unión, se realiza los procedimientos de pedidos interdepartamentales manejados internamente los cobros por medio de boletas al crédito, al finalizar el mes se emite un informe y se envía juntamente con los pedidos interdepartamentales con sus respectiva boleta al crédito, al área de cobranzas y créditos.

Ingreso en el sistema FLEX bussynes (Sistema Operativo Comercial utilizado en Productos Unión): El pedido interdepartamental se ingresas en el sistema Flex y se ejecuta la boleta de manera electrónica al crédito, no se puede emitir factura electrónica puesto que somos la misma empresa.

Informe de pedidos interdepartamentales: El informe se presenta cada fin de mes, donde se informan todos los pedidos interdepartamentales para realizar la respectiva cobranza en la sede central Lima y cobren en las diferentes facultades.

#### **2.1.1.2.4. Área de Almacén**

Pedido de la mercadería a la sede central: Como sabes la Planta de Productos Unión la encontramos en Lima, desde ese punto realizan la distribución en los distintos lugares de Perú a nivel nacional, en el caso de

Tiendas Juliaca se realizara los pedidos 2 veces por semana, los días que llega son los lunes y miércoles.

Recepción de la mercadería: Una vez recogida la mercadería por medio de una guía realizamos un inventario conforme a la guía impresa, para el ingreso al almacén, si en caso encontramos faltan o sobrantes, respondemos con un informe para regularizar el almacén.

Informe de mermas: Como productos Unión es una empresa de productos alimenticios por eso siempre habrá mermas por fecha de vencimiento, lo cual se emite un informe detallando el código de la producción, la fecha de vencimiento y las cantidades.

Informe de pérdidas: En el caso de los productos rotos, o que vienen menos de la producción normal entonces también se emitirá un informe, y con fotos donde muestre los productos deteriorados, de esa forma el informe se emitirá cada fin de mes para descontarlo del el almacén de Tiendas Juliaca de Productos Unión.

Inventarios: Los inventarios pueden ser semanales o diarios dependerá del coordinador de tiendas Juliaca como maneje el control interno, pero todos los fines de mes se realizara un inventario ejecutado por los auditores de la sede Juliaca de la Universidad Peruana Unión, donde todo lo físico en el almacén debe ser igual a los digital que aparece en el sistema Flex, firmando al final como prueba de control interno de productos Unión.

#### **2.1.1.2.5. Área de Gastos**

Solicitud del gasto: Cuando planeamos que cosas necesitamos durante el mes debemos realizar un solicitud de requerimientos, previamente será discutida en la sede central para autorizar estos gastos, y todo tiene que estar

documentado con un comprobante de pago a nombre de la Universidad Peruana Unión, en cuanto a los gastos no documentados es decir en cuanto a los gastos no sustentables sin comprobante de pago, el gasto no podrá superar los 34.00 nuevos soles al día, gastos no documentados pueden ser el transporte urbano, los parqueos , siempre que estén aprobados por la sede Central.

Aprobación de la solicitud: El plazo a demorarse en el proceso de autorización puede durar dos meses a treses, dependerá de la necesidad de la empresa.

Informe de gastos de movilidad Interna: Se emitirá el correspondiente informe de movilidad interna, ya sea que tenga comprobante de pago o no y este informe se enviara a la sede Central Lima de Productos Unión.

Informe de gastos de Tiendas: En el caso de los gastos de tiendas como deben ser sustentados con comprobantes de pago a nombre de la Universidad Peruana Unión, y enviar el informe junto con sus comprobantes sustentados en los arqueos.

Todos los informes deben ser enviados en un sobre manila faltando 4 días antes del fin de mes, con todos los comprobantes de pago, y pedidos interdepartamentales, y carta de poder para recoger las boletas de pago al trabajador.

## **2.2 Antecedentes de la investigación**

Respecto al objeto de nuestro tema de investigación, presentamos algunos antecedentes relacionados según el tipo de investigación.

Jilapa Armando (2012), en su tesis. Aplicación del control interno y su influencia en la administración de los ingresos públicos de la municipalidad provincial de Puno 2012, “Tuvo como objetivo encontrar la influencia de la aplicación del control interno en la municipalidad anteriormente mencionada”(p.16), la metodología que se utilizó en un diseño no experimental del tipo transaccional y tipo del investigación descriptiva, el presente caso quieren demostrar que cuanto influye el uso del control interno en las respectivas actividades de los trabajadores de la municipalidad provincial de Puno y llegaron a la conclusión “que existe una influencia importante del control Interno para la municipalidad, esto sucede porque el control interno muestra un entorno organizacional favorable al ejercicio de las buenas practicas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y genera una cultura de control interno.”(p.135)

Camacho Olivera (2012), en su tesis. Evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior, tuvo como objetivo general es “Evaluar la Aplicación del control interno en el Área de Recursos Financieros para mejorar la obtención de información financiera correcta y segura” (p.31), además de mejorar las operaciones que presenta el área, su metodología es del tipo descriptivo, del tipo transaccional este caso muestra como evaluaran el control interno presente con la finalidad de mejorar el control interno y las actividades de los trabajadores y afianzar los resultados financieros, y concluyeron que para “la administración de los recursos financieros se determinó que las actividades y los procedimientos presentan un alto grado de ineficiencia lo que indica que hay una mala

comunicación con los demás departamentos y por eso se establecerá un sistema de control interno actualizado, con los datos recopilados en la evaluación”.(p. 139)

Vargas Paredes y Ramirez Muñoz (2014), en su tesis. El sistema de control interno y la gestión comercial ferretería comercial Estrella S.R.L., teniendo como objetivo “determinar cuánto influye el sistema de control interno en el área de ventas a la gestión de la empresa anteriormente mencionado”(p. 8), la metodología tiene un diseño del tipo pre experimental , correlacional , en este caso la empresa conoce el control pero ahora evaluaran todo este proceso para demostrar la influencia que hay en el control interno en la gestión de las ventas, y llegaron a la conclusión que “existe deficiencias en los procedimientos y actividades para el despacho y atención de los productos a los clientes, además que no cuentan con un reglamento interno de ética profesional, todo esto será de apoyo para las mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar las respectivas medidas correctivas, y así las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas”.(p. 96)

Barbaran Barragan (2013), en su tesis. Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de Bomberos Voluntarios del Perú, tiene como objetivo general “la implementación del control interno para mejorar la gestión de dicha institución mencionada” (p. 4), en la presente investigación se realizó del tipo descriptivo y de tipo de diseño no experimental, una vez concluido a “la investigación se encontró que la Implementación del control interno demuestra un desarrollo el ambiente de control donde los trabajadores desempeñan sus responsabilidades, de esa forma los directivos evalúan los

riesgos relacionados para el cumplimiento de los determinados objetivos de la empresa. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica respectivamente al CGBVP. (El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú) Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Asimismo se realiza la respectiva investigación de los resultados y se asume el compromiso de mejoramiento institucional”. (p. 111)

Hemeryth Charpentier y Sánchez Gutierrez (2013), en su tesis. Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes , para mejorar la gestión de inventarios de la CONSTRUCTORA A&A S.A.C. tuvo como objetivo “la implementación de un sistema de control interno operativo para los almacenes de esa forma mejorar la gestión de los inventarios de la presente empresa” (p. 16), utilizando un tipo de investigación descriptiva no experimental y finalmente concluyeron que “ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se implementó un sistema de control de almacenes, además se estableció las obligaciones de los trabajadores que integran esta área. Encontrando también que el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, porque se determinó una mejor capacitación por la empresa, de esta forma la empresa se compromete para mejorar todas estas falencias en esta implementación de este sistema de control interno”. (p. 53)

### **2.3 Revisión de la literatura**



### **2.3.1. Control Interno**

Según Coopers & Lybrand (1997) “el control interno se entiende como un proceso, utilizado por el empleado de una empresa, diseñado para llegar a los objetivos específicos. La definición es extensa y cubre todos los aspectos del control de un negocio, además que permite centrarse en objetivos específicos. El control interno cuenta con cinco componentes que son inherentes al estilo de gestión de la entidad. Estos componentes están relacionados y sirven como criterios para determinar si el control interno es eficaz o deficiente.” (p. 15)

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la empresa diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de objetivos dentro de los siguientes objetivos:

- Eficacia y eficiencias de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicable

Según Santilla (2003), menciona que “el control interno comprende el plan de organización que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar su razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las política prescrita por la administración” (p. 4)

Después de haber comparado los distintos conceptos del control interno, se entiende como un proceso que involucra en general a toda la entidad en sus distintos niveles, con el fin de proteger los activos y mejorar la gestión de los distintos proceso de la empresa, además el control interno es conjunto de

procesos, actividades, funciones, y gente que son agrupados o conscientemente segregados para llegar al logro efectivo de los objetivos y metas planteadas por la gestión.

El control interno es implementado por la gerencia para tratar los riesgos de la entidad e identificación de fraudes que amenacen los objetivos establecidos, tales como la fiabilidad de la información financiera si es correcta o no. También el control interno ayuda a examinar, analizar y eliminar procesos innecesarios que favorezcan a la empresa, sin alterar la continuidad de los procesos que tenga la empresa.

El control interno consta de 5 componentes relacionados entre si esto se deriva del estilo de dirección del negocio y estan integrados en el proceso de Gestión los componentes son los siguientes: (Coopers & Lybrand,1997, p. 22)

- Ambiente de Control: es el núcleo de un negocio es su personal sus atributos individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad y el entorno en el que trabajan, los empleados son el motor que impulsan a la entidad.
- Evaluación de riesgos: la entidad debe abordar y conocer los riesgos con los que se enfrentan y ha de fijar objetivos integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, fianzas etc. para que la organización funcione de forma ordenada , igualmente debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- Ambiente de control: deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayudan a conseguir una seguridad razonable de que se lleva a acabo de formar eficaz las acciones consideradas

necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

- Información y comunicación: todas las actividades mencionadas están rodeadas de sistemas de información y comunicación, esto permite que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- Supervisión: todo proceso a ser supervisado introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno de esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.



Figura 1

### 2.3.2.1. AMBIENTE DE CONTROL:

Es un conjunto de circunstancias que completa las actividades de control interno de una empresa y son importantes porque este principio impera sobre las

conductas de los trabajadores y los procedimientos de la empresa. Esta parte del control interno lo maneja la gerencia y por consiguiente, los demás jefes de áreas de la empresa afecta al control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Esta parte del control interno establece el tono de la empresa y provee disciplina utilizando la influencia que ejerce sobre el comportamiento del empleado en su conjunto y constituye el soporte para la toma de decisiones y de ahí deviene su trascendencia, para conjunción de medios, operadores y reglas previamente establecidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento de políticas y procedimientos efectivos para la entidad. (Cohila & Llerena, 2012)

Los elementos del ambiente de control son:

- i) La integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y el resto del personal, incluyendo una actitud de apoyo hacia el control interno todo el tiempo a través de la organización.
- ii) Competencia.
- iii) El tono de los superiores (es decir la filosofía de la dirección y el estilo gerencial).
- iv) Estructura organizacional.
- v) Políticas y prácticas de recursos humanos.

#### **2.3.2.1.1. Integridad personal y profesional, y valores éticos.**

Los valores éticos y la integridad de la gerencia y del personal presentan sus preferencias y sus juicios de valor, es decir las normas de conducta, deben apoyar al control interno en general. Los gerentes y empleados tienen que mantener y demostrar integridad personal y profesional, además de los valores éticos, y cumplir el código de

conductas, como para cargos altos o recepción mal interpretada de presentes e informar conflictos de intereses. Además la empresa tiene que ejercer y demostrar la integridad y valores éticos, además que tiene que hacerlos visibles al público en su misión y valores, además sus operaciones tienen que ser éticas, ordenadas, económicas, eficientes y efectiva, tiene que ser consistente con la misión. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.1.2. Competencia**

La competencia evalúa el nivel de conocimiento y habilidades necesarias para asegurar una actuación ordenada, ética, económica, eficaz y eficiente, como también demuestra que entendió las respectivas responsabilidades individuales relacionadas con el control interno. La gerencia y el personal deben mantener un nivel de competencia que les permita el desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen control interno, además de practicar sus deberes para poder superar los objetivos generales del control interno y las metas de la entidad. Involucrando así a toda la empresa en general. La gerencia y su personal deben demostrar y mantener un nivel de desempeño efectivo y eficiente, y una suficiente comprensión del control interno, para efectivamente descargar sus responsabilidades. La capacitación por ejemplo puede aumentar y mejorar su servicio de los trabajadores sobre temas de control interno y ética, y ayudar a desarrollar las capacidades del servicio para manejar dilemas éticos. (Cohila & Llerena, 2012)

### **2.3.2.1.3. El tono de los superiores**

Es la filosofía de la dirección y sus estilos gerenciales que reflejan un apoyo permanente hacia el control interno, la independencia, la competencia y de liderazgo a otros empleados, por eso es importante un código de conducta establecido por la gerencia. Para la evaluación de asesoramiento y del desempeño que apoyen los objetivos éticos del control interno, la actitud de la gerencia se muestran en sus acciones, la entrega, el involucramiento y el apoyo de los directores que establecen el tono de los superiores, causando un efecto positivo y crucial para mantener una actitud de apoyo al control interno de una empresa, así la gerencia cree que el control interno es importante, los demás miembros de la organización sentirán esta actitud y responderán observando conscientemente los controles establecidos, dando ejemplo a través de sus propias acciones y conductas deberá reflejar las políticas, los procedimientos y prácticas deben promover la conducta ordenada, ética, económica, eficiente y eficaz. La integridad de la gerencia y de su personal influye mucho al personal por eso es importante un código operativo de conducta emitido por la gerencia. Las evaluaciones de desempeño deben incluir el papel del personal que efectúa en el control interno. (Cohila & Llerena, 2012)

### **2.3.2.1.4. Estructura organizacional**

La estructura organizacional es una entidad provee:

- a) Asignación de autoridad y responsabilidad
- b) Delegación de autoridad y responsabilidad
- c) Líneas apropiadas de rendición de cuentas

La estructura organizacional define las áreas importantes de la entidad respecto de la autoridad y responsabilidad de la gerencia. La delegación de tales cargos se relacionan con la manera en la que son delegadas a través de la entidad, puede no haber asignación de la autoridad o una responsabilidad que no sea comunicada por tal motivo deben ser establecidas por la empresa, y una de las actividades principales es la líneas apropiadas de rendición de cuentas tienen darse según el código de ética como en aquellos casos en que la gerencia está involucrada en irregularidades de años pasados. La estructura organizacional puede incluir una unidad de control interno que debe ser independiente de la gerencia e informara directamente a la autoridad de máximo nivel dentro de la organización para obtener mejores resultados. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.1.5. Políticas y prácticas de recursos humanos**

Las políticas de los recursos humanos presentan la capacitación, orientación, contratación, así como promoción, asesoramiento, medidas disciplinarias, compensación y evaluación. Un trabajador eficiente y responsable es importante para un buen control, por eso es importante para el entorno de control (exámenes, la promoción, la capacitación laboral, y el sueldo) las decisiones de contratación debe ser de acuerdo a los estándares requeridos para el puesto de trabajo además del cumplimiento del código de ética, de esta forma la administración de los recursos humanos tiene un rol muy importante en promover un ambiente laboral donde se desarrolle el profesionalismo, fortalecimiento y la

transparencia en las actividades diarias. Esto se muestra en los procesos de evaluación, convocatoria y promoción, por eso procesos de selección es eficiente y seguro, publicando tanto los requerimientos de la convocatoria, de esta forma ayuda a la administración a tener un código de ética en los recursos humanos. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS:**

La evaluación de los riesgos identifica y reduce los riesgos, que afecta a la empresa, por medio de la administración se realiza los análisis de los riesgos más graves y el limite al que la evaluación puede llegar, evaluando las posibles fallas del sistema, por eso es importante tener conocimiento práctico de la empresa para identificar los puntos débiles, enfocando a los riesgos de todos los nivel de la entidad (interno y externos) como de los proceso que cumplen los trabajadores, por eso la empresa debe plantear objetivos en base a la evaluación de riesgos, los objetivos deben ser elaborados con la información financiera recolectada, ya sean generales o particulares, implícitos o explicito, planteando objetivos globales y por actividad, de esta forma se podrá identificar los puntos críticos de la empresa y organizar los criterios para medir el rendimiento. (Cohila & Llerena, 2012)

Los elementos de evaluación de riesgos son:

- i) Identificación de riesgos
- ii) Valoración del riesgo
- iii) Valorización de la tolerancia de riesgos



iv) Desarrollo de respuestas

**2.3.2.2.1. Identificación de riesgo:**

Son análisis que afectan a los objetivos esenciales para la organización, y deben ser considerados y evaluados, para eliminar los riesgos, por eso los factores internos o externos a nivel general deben ser investigados, tanto sus actividades, como sus procesos. La evaluación de riesgos investigar las posibles faltas graves que pueden ocurrir en los distintos procesos como el fraude y la corrupción, por eso debe ser permanente la identificación de riesgos y siempre debe estar en la planificación. Y así sea la identificación más simple mostrando los cambios en el entorno regulatorio y económico, y también las condiciones internas y externas, de esa manera se descartan algunos objetivos y se proponen nuevos, y por eso para la identificación de los riesgo es necesario el uso de herramienta para facilitar este concepto. Dos de las herramientas más utilizadas son una autoevaluación de riesgo y una visión de riesgo. (Cohila & Llerena, 2012)

**2.3.2.2.2. Valoración del riesgo**

Para la administración de los riesgo es indispensable valorar su importancia y probabilidad de que este riesgo ocurra. La gran parte de los riesgos son difíciles de cuantificar (ejemplo: riesgo de prestigio) por otro lado, otros se prestan para un diagnostico numérico (ejemplo: riesgos financieros), por eso el uso del criterio de evaluación de riesgos de manera sistemática reducirá la subjetividad del proceso, y permitirá realizar una toma de decisiones de forma más coherente. Evaluación del riesgo tiene como objetivo informar a la gerencia

sobre las áreas de riesgo de la entidad, donde se discutirá la toma de decisiones. Por eso se realiza niveles para clasificar todos los riesgo, por ejemplo dividirlos entre alto, mediano y bajo, con esta evaluación, los riesgos pueden tener rangos para establece prioridades para la gerencia y presentar la información para las decisiones gerenciales, sobre los riesgos que necesitan mayor atención (por ejemplo aquellos que tengan un mayor potencial de impacto y una probabilidad más alta de ocurrir). (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.2.3. Valoración de la tolerancia de riesgo de una organización**

La valorización de la tolerancia de riesgo de una entidad es la cantidad de riesgo a la que dicha empresa está preparada antes de tomar una acción. Las decisiones con respecto a las soluciones de riesgo tienen que ser tomadas en forma conjunta con toda la administración, un vez con los resultados se podrá identificar la cantidad de riesgos que pueden ser tolerados. Tanto los riesgos inherentes como los riesgos residuales necesitan ser determinados a la tolerancia del riesgo. El riesgo inherente es el riesgo en una empresa en que la ausencia de medidas o acciones por parte de la administración central de la empresa y así poder reducir la posibilidad de riesgo. El riesgo residual es el que permanece una vez que la gerencia reacciona al riesgo. La tolerancia de riesgo varía de acuerdo a la importancia que se le valora a los riesgos. La identificación de la tolerancia de riesgo es un tema subjetivo, sin embargo es una etapa importante en la formulación de la estrategia global de riesgo. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.2.4. Desarrollo de las respuestas**

El Desarrollo de las respuestas, es un plan de riesgos para la empresa, que sirve para la toma de decisiones. Las respuestas al riesgo se dividen en cuatro categorías. El riesgo también puede ser transferido, eliminado o tolerando, es indispensable que se evalúe proporcionalmente el riesgo en las distintas áreas de la empresa, el entorno de control de cualquier empresa también es constante cambio, adaptando y cambiando los objetivos de la empresa y las consecuencias de los riesgos, la evaluación de riesgo y controles relacionados es muy importante, por eso tienen que ser diariamente reconsiderados y revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido. Las respuestas al riesgo deben ser apropiada, escogidas y valoradas, y que los controles debe servir para eliminar los riesgos, tiene que ser efectivo en la medida en la que los riesgos cambian. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3. ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

Las actividades de control son los procedimientos específicos establecidos, para el cumplimiento de las metas, dirigidos especialmente hacia la neutralización y prevención de los riesgos. Las actividades de control se aplican en todos los niveles de la entidad y en cada una de los procesos y etapas de la gestión de la empresa, partiendo de la elaboración de un plan contra los riesgos, identificando los riesgos, se elaboran los controles para detenerlos , eliminarlos o reducirlos, y se agrupan en tres categorías, según el objetivo de la empresa con el que estén relacionados: (Cohila & Llerena, 2012)

- Las operaciones.
- La confiabilidad de la información financiera.

- El cumplimiento de leyes y reglamentos.

Las actividades de control tienen como objetivo dar soporte a las operaciones, que pueden aportar a las relaciones con la confiabilidad de la información financiera.

Los elementos de las actividades de control gerencial son:

- i) Procedimientos de autorización y aprobación.
- ii) Segregación de funciones (autorización, procedimiento, archivo, revisión).
- iii) Controles sobre el acceso a recursos y archivos.
- iv) Verificaciones.
- v) Conciliaciones.
- vi) Revisión de desempeño operativo.
- vii) Revisión de operaciones, procesos y actividades.
- viii) Supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

#### **2.3.2.3.1. Procedimientos de autorización y aprobación**

La autorización, aprobaciones, transacciones y eventos deben ser hechas solo por el personal que estén dentro del rango de la autoridad dentro del área responsable. La autorización muestra la confirmación de las transacciones y eventos estén aprobados y comiencen según las acciones de la gerencia, Los procedimientos de autorización, tiene que estar documentado e informado a los distintos departamentos, gerentes y empleados, todo el respectivo tramite debe estar con forme a los requerimientos de la empresa para que la autorización sea

válida. La veracidad de los términos de autorización significa que los empleados trabajan en junto con la gerencia. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.2. Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo y revisión)**

Para disminuir el riesgo de error, las actividades erróneas o desperdicios, los deberes y responsabilidades deben estar encargados según el organigrama de la empresa, y ser delegados a los trabajadores según la cantidad que se vea conveniente, y de esta forma se puede confirmar la veracidad en los procesos teniendo un mejor control. Las funciones claves son las siguientes: autorización, archivo de transacciones, procesamiento y revisión, auditoría de las transacciones, todo esto conforma la actividad de control interno. La rotación de empleados es un método para proteger los procesos y la información, evitando así la manipulación de aspectos claves de las transacciones. También es aconsejable que se implemente vacaciones, eso ayudara a minimizar el riesgo porque significa una delegación temporal de funciones. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.3. Controles sobre el acceso a los recursos y archivos**

El acceso a los documentos, recursos o archivos debe ser limitado a personales autorizados que sean responsables. La responsabilidad en cuanto a la custodia se pone en evidencia por los documentos de recibos, inventarios y otros registros, otorgando la custodia y registrando las transferencias de la custodia. La restricción de acceso a los recursos minimiza el riesgo de la utilización no autorizada o la pérdida de documentos o procesos. El grado de

restricción depende del valor de los recursos y el riesgo que se percibe de pérdida o utilización incorrecta, y debe ser periódicamente revisados y categorizados. Cuando se determina el valor de un bien, deben ser considerados su costo, portabilidad y posibilidades de cambios. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.4. Verificaciones**

Las transacciones y actividades significativas deben ser verificados antes y después de ser ejecutados, por ejemplos: cuando los bienes son entregados, el número de bienes solicitados es verificado con el número de bienes pedidos. Después, el número de bienes facturados es verificado con el número de bienes recibidos. El inventario es revisado al almacén y también categorizado en bienes y activos de la empresa. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.5. Conciliaciones**

Los archivos son conciliaciones con los documentos apropiados sobre una base regular, ejemplo: los archivos de contabilidad relacionados con las cuentas bancarias son conciliados con los estados bancarios correspondientes desarrollando así un extracto bancario. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.6. Revisión de desempeño operativo**

El desempeño de las actividades es revisado por las normas sobre una base regular ya sea un reglamento interno o las leyes gubernamentales, valorando la efectividad y eficiencia. Si los análisis de gestión determinan que las operaciones existentes no alcanzan los objetivos o normas establecidas, los procesos y las actividades establecidas para alcanzar los objetivos deberían ser

objeto de análisis para determinar si son necesarias modificarlos o implementar nuevas. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.7. Revisión de operaciones, procesos y actividades**

Las operaciones, los procesos y las actividades deben ser periódicamente revisadas en caso de errores se debe realizar un seguimiento de la presente investigación para encontrar el posible error omitido que llevan arrastrando, para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas y procedimientos. Este tipo de revisión de las operaciones actuales de una organización debe ser claramente muy aparte del seguimiento del control interno. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.8. Supervisión (valoración, revisión y aprobación, dirección y capacitación)**

La supervisión competente ayuda a cumplir objetivos de control interno, la asignación, revisión y aprobación del trabajo de un personal comprende:

- La comunicación clara de las funciones, responsabilidades y responsabilidad asignada a cada miembro del personal.
- La revisión sistemática del trabajo de cada empleado hasta donde sea necesario.
- La aprobación del trabajo en puntos críticos para proteger de que marcha como se quiere.

La delegación de trabajo de un supervisor no debe disminuir la responsabilidad del responsable por las responsabilidades y funciones. Los supervisores deben guiar y capacitar para ayudar y proteger que los errores, desperdicio y actividades incorrectas sean eliminados. Una vez que una actividad de control es implementada, es esencial que se obtenga seguridad

sobre su efectividad. Consecuentemente, las acciones de corrección son un complemento necesario para las actividades de control. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.9. Actividades de control de información tecnológica**

Los sistemas de información implican actividades de control de tipo específico. Por tal motivo, los controles de información tecnológica consisten en dos grandes grupos:

i) Controles generales. Son la estructura, políticas y procedimientos que aplican a todo un gran segmento de la información de la empresa y ayudan a proteger las actividades y procesos. Estos permite que operen los sistemas de aplicación y los controles. Las más grandes categorías de controles generales son: (1) programas de seguridad de planificación y gerencia, (2) controles de acceso, (3) controles de desarrollo, mantenimiento y cambio en la aplicación del software, (4) controles en el sistema de software, segregación de funciones, y (6) continuidad en el servicio. (Cohila & Llerena, 2012)

ii) Aplicación de controles. Son la estructura, políticas y procedimientos que aplican por separado a los sistemas de aplicación individual, y están directamente relacionados a las aplicaciones individuales computarizadas. Estos controles están diseñados para evitar, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información se transmita a través de los sistemas de información. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.10. Controles generales**

Los controles generales están constituidos por la estructura, políticas y procesamientos que se aplican a todos o a una gran cantidad de los sistemas de información de una entidad, tales como computadoras y redes, que ayudan a su



correcta operación. Creando el medio en el cual los sistemas de aplicación y controles operan. (Cohila & Llerena, 2012)

Las categorías más importantes de los controles generales son:

- El programa de planificación y gerencia de seguridad, se utiliza para toda la empresa y provee un marco y ciclo continuo de actividades para el riesgo gerencial, desarrollando políticas de seguridad, delegando responsabilidades y ejecutando el seguimiento de la correcta operación de los controles relacionados con las computadoras u otros aparatos electrónicos. (Cohila & Llerena, 2012)

- Los controles de acceso limitan o detectan el acceso a los recursos de las computadoras (información, programas, equipos y facilidades), reguardando así estos recursos contra cambios no autorizadas, perdida y exposición no deseada. (Cohila & Llerena, 2012)

- Los controles de desarrollo, mantenimiento y cambio de la aplicación del software previenen el uso de programas no autorizados. (Cohila & Llerena, 2012)

- Los controles de sistema de software limitan y realizan el seguimiento del acceso a programas potentes y archivos sensibles que controlan el hardware de las computadoras y aseguran las aplicaciones apoyadas por el sistema. (Cohila & Llerena, 2012)

La segregación de funciones implica que las políticas, procedimientos y estructura organización están establecidos para prevenir que un individuo controle los aspectos claves de las operaciones de las computadoras y pueda así conducir acciones no autorizadas y obtenga acceso no autorizado a los bienes o los archivos. (Cohila & Llerena, 2012)

La continuidad en el servicio sirve para asegurar que cuando ocurren eventos inesperados, las operaciones críticas continúen sin interrupciones o sean reemprendidas rápidamente y la información crítica o sensible sea protegida. (Cohila & Llerena, 2012)

-

#### **2.3.2.3.11. Controles de aplicación**

Los controles de aplicación son la estructura, políticas y procedimientos que ponen a sistemas de aplicación individual separados – tales como cuentas por pagar, inventarios, rol de pagos, garantías o prestamos – y están creados para proteger el procesamiento de información dentro de aplicaciones específicas de software. Estos controles son generalmente diseñados para evitar, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas de información. (Cohila & Llerena, 2012)

Fases del ciclo del proceso: (Cohila & Llerena, 2012)

- Entradas: la información es autorizada, convertida a una forma automática e introducida a la aplicación de manera exacta, completa y puntual.
- Procesamiento: la información es correctamente procesada por la computadora y los archivos son actualizados de manera apropiada.
- Salidas: los archivos y reportes generados por la aplicación reflejan transacciones y eventos que han ocurrido y reflejan los resultados del procesamiento. Sus reportes son controlados y distribuidos a usuarios autorizados.

Los controles de aplicación también pueden ser clasificados por los objetivos de tipos de control a los que se relacionan, incluyendo si las transacciones y la información son autorizada, completa, exacta y válida.

**Los controles de autorización** conciernen a la validez de las transacciones y ayudan a asegurar que las transacciones representen eventos que hayan ocurrido durante un determinado periodo. Los controles que indican que los eventos o transacciones están completos, se relacionan con el control de si todas las transacciones válidas son archivadas y clasificadas adecuadamente. (Cohila & Llerena, 2012)

**Los controles de exactitud** tienen que ver con el hecho de que tiene que ser archivadas correctamente las transacciones y todos los elementos de la información sean fidedignos y exactos. Los controles sobre la integridad del procesamiento de los archivos de información, si son deficientes, pueden cancelar los anteriores controles de aplicación mencionados y permitir las transacciones no autorizadas, además de contribuir para que la información sea incompleta e inadecuada. (Cohila & Llerena, 2012)

**Los controles de aplicación** incluyen actividades de control programadas, tales como emisiones automáticas y seguimiento manual de las salidas generadas por la computadora, tales como revisiones de reportes que identifiquen ítems rechazados o inusuales. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.3.12. Los controles generales o de aplicación sobre los sistemas de computación están interrelacionados**

Los controles generales es un factor significativo al determinar la efectividad de los controles de aplicación. Si los controles generales son débiles, entonces disminuye notoriamente la confiabilidad de los controles asociados con las aplicaciones individuales Y de igual forma si se invierte pueden ser muy efectivo los controles generales por eso es importante trabajar en secuencia asiendo muy importante la integridad del personal. Mientras los objetivos básicos de control no cambien, los cambios rápidos en la tecnológica de la información requieren que los controles mejoren para seguir siendo efectivos como cambios en un incremento en la confiabilidad de las redes, computadoras con mayor potencia que ponen responsabilidad del procesamiento de información en las manos del usuario, el comercio electrónico e internet pueden afectar la

naturaleza y la implantación de actividades específicas de control. (Cohila & Llerena, 2012)

#### **2.3.2.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Es importante que los trabajadores conozcan sus funciones y responsabilidades pero también es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en relación con los demás, para alcanzar los objetivos. La información importante debe ser recepcionada, procesada y transmitida de forma que llegue a todos los sectores de la organización, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento, posibilita la dirección, ejecución y control de las operaciones. Así no solo está conformada por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, por otra parte los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto, deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieras a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas. (Cohila & Llerena, 2012)

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquel resulta de gran

trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer el tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo, el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuales son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales. Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión, institucional, canales formales e informales, resulta la actitud con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación.

#### **2.3.2.4.1. Información**

La información se necesita a todos los niveles de la organización para tener un control interno efectivo y lograr los objetivos de la entidad. Por tal motivo un conjunto de información pertinente, confiable y relevante debe ser identificado, capturado y comunicado en la forma y periodo de tiempo que permita que la gente lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades. Una precondition para que la información sea confiable y relevante es el archivo oportuno y correcta clasificación de los hechos y las transacciones. (Cohila & Llerena, 2012)

Las transacciones y los hechos deben ser archivados oportunamente cuando hayan ocurrido, si la información es relevante y valiosa para la gerencia al momento de controlar las operaciones y tomar decisiones. Esto aplica al proceso completo o al ciclo de vida de una transacción o evento, incluyendo la iniciación y autorización, todas las etapas mientras dure el proceso, y su clasificación final en los archivos. También aplica a la actualización oportuna de toda la documentación para que siga siendo relevante.

La clasificación correcta de las transacciones y hechos es también necesaria para asegurar que la información confiable sea asequible a la gerencia. Esto significa organizar, categorizar y formatear la información con la que se preparan reportes, planes de trabajo y estados financieros.

Los sistemas de información generan reportes que contienen información operacional, financiera y no financiera, información relacionada con el cumplimiento y que hace posible que se lleva a cabo y controle una operación. Los sistemas no solo tienen que ver con formas cualitativas o cuantitativas de

datos generados internamente, sino con información sobre hechos externos, actividades y condiciones necesarias para la toma de decisiones y su reporte.

La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas está afectada por la calidad de información, lo que implica que la información sea:

- Apropiaada (¿está toda la información necesaria?)
- Oportuna (¿está ahí cuando se la necesita?)
- Actualizada (¿se tiene lo producido más recientemente?)
- Exacta (¿es correcta?)
- Accesible (¿puede ser obtenida fácilmente por las partes relevantes?)

Para ayudar a asegurar la cualidad de la información y la rendición de cuentas, llevar a cabo las actividades de control interno y las responsabilidades, y hacer que el seguimiento sea más efectivo y eficiente, el sistema de control, al igual que todas las transacciones y eventos significativos, deben ser correctos y claramente documentados (ejemplo: diagramas de flujo y narrativos). Esta información además debe estar lista y asequible para ser examinada.

La documentación del sistema de control interno debe incluir la identificación de la estructura de una organización, sus políticas, sus categorías operacionales, sus objetivos relacionados y sus procedimientos de control. Una organización debe haber evidenciado por escrito los componentes del proceso de control interno, incluyendo sus objetivos y actividades de la extensión de la documentación del control interno de una entidad varía de acuerdo al tamaño de la entidad, complejidad y factores similares.



#### **2.3.2.4.2. Comunicación**

La información es la base de la comunicación, la misma que debe cumplir con las expectativas de grupos e individuos, permitiéndoles llevar a cabo sus responsabilidades de forma efectiva. La comunicación efectiva debe darse en todas las direcciones, fluir hacia abajo, a través y hacia arriba en la organización, tocando todos los componentes de la estructura entera. (Cohila & Llerena, 2012)

Uno de los canales de comunicación más críticos es aquel entre la gerencia y el personal. La gerencia debe estar bien actualizada en cuanto a la actuación, desarrollo, riesgos y funcionamiento del control interno y otros temas y eventos relevantes. Del mismo modo, la gerencia debe comunicar a su personal la información que requiere retroalimentación y dirección.

La gerencia también debe proveer comunicación específica y dirigida, relacionada con las expectativas de conducta. Esto incluye afirmaciones claras de la filosofía de control interno de la entidad, relacionamiento y delegación de autoridad.

La comunicación debe elevar la conciencia sobre la importancia y la relevancia de un control interno efectivo, comunicar la tolerancia al riesgo de la entidad, y hacer que el personal este consciente de su rol y responsabilidades al efectuar y apoyar los componentes del control interno.

Además de las comunicaciones internas, la gerencia debe asegurar que existan medios adecuados de comunicarse y obtener información de partes externas, dado que las comunicaciones externas pueden servir como entradas que tengan un alto impacto de significado en la medida en la que la organización logre sus objetivos.

Basándose en las comunicaciones internas y externas recibidas, la gerencia debe dar los pasos necesarios para realizar acciones puntuales de seguimiento.

#### **2.3.2.5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO.**

Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. (Cohila & Llerena, 2012)

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

## **2.4 Marco conceptual**

Los conceptos que se ha de mencionar, son las más utilizables en el proceso del trabajo de investigación, iniciando con la variable.

Actividades de control gerencial. Son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con la función asignada a personal, a fin de asegurar el cumplimiento

de los objetivos de la entidad, Referirse a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar, respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno. (Cohila & Llerena, 2012)

Ambiente de control: Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa. (Cohila & Llerena, 2012)

Control Interno: El control interno comprende de un plan de gestión y el conjunto de métodos y procedimientos que protejan los activos, llegando a constatar que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolle eficazmente y se cumpla según las directrices establecidas por la dirección. (Barquero, 2013)

Evaluación de riesgos. En cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales. (Cohila & Llerena, 2012)

Información y comunicación. A través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con base de datos y soluciones informativas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional. (Cohila & Llerena, 2012)

Modelo COSO: Significa en ingles Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas), es un modelo de informe que contiene las principales partes del control

interno para la gestión y planeación, alcanzando los objetivos involucrando de manera general todos los niveles de la empresa, dando soporte a las actividades de control y estrategias, según Leon,(2012).

Supervisión: Consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control. (Cohila & Llerena, 2012)

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Lugar de ejecución

El proyecto se realizó en el centro de aplicaciones de PRODUCTOS UNION, de la UNIVERSIDAD PERUANA UNION teniendo sedes a nivel nacional (Juliaca, Tarapoto, Supermercados, Distribuidores autorizados, entre otros) pero cuenta con una sede central en Villa Unión , Ñaña Carretera central km 19 , Distrito de Lurigancho , Provincia Lima , del departamento de Lima , Perú.

#### 3.2 Población y muestra

Según Hernandez (2001) dice que la población es “un conjunto de unidades o ítems que comparten alguna notas o peculiaridades que se desea estudiar” (p. 127) Y menciona que la “muestra son partes de un conjunto o población metódicamente seleccionada que se somete a ciertos contrastes estadísticos para inferir resultados sobre la totalidad de un universo investigado” (p. 127)

##### 3.2.1. Población

La población está representada por los trabajadores del centro de aplicaciones de Productos Unión, siendo un total de 395 trabajadores en las distintas áreas como Distribución , Finanzas , Logística, Producción , Servicios , Ventas, Administración , y área de Calidad de la propia empresa a nivel nacional.

Teniendo como población los siguientes trabajadores de las diferentes áreas del centro de aplicaciones de Productos Unión.

TABLA 1

Población.

AREAS DE PRODUCTOS UNION	TRABAJADORES
CALIDAD	6
DISTRIBUCION	56
FINANZAS	19
ADMINISTRACION	5
LOGISTICA	12
PRODUCCION	157
SERVICIOS	17
VENTAS	123
TOTAL	395

**Fuente:** Elaboración del autor, según los datos de la empresa.

### 3.2.2. Muestra

Para la investigación se realizara el muestreo Probabilístico, porque aquí se toma todos los individuos de la población para obtener nuestra muestra que se escogerá de forma aleatoria simple, en este caso nuestra población es finita, porque sabemos el total de la población que se utilizará para obtener el tamaño de la muestra.

Para la población finita se realizara la siguiente fórmula que menciona en Navarro (2014) nos muestra la fórmula de “Munich Lourdes y Ernesto Angeles” (p. 238), para el muestreo probabilístico se fija con un margen de error de 5%, y un nivel de confianza de 95%, el valor de  $p = 0,50$  y  $q = 0,50$

$$n = Z^2 pq N / N e^2 + Z^2 pq$$

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = Desviación estándar (para el intervalo de confianza de 95% es 1,96)

$p$  = Probabilidad a favor ( $p = 0,50$ )

$q$  = Probabilidad en contra ( $1 - p$ )

e = margen de error permitido (e = 0,05)

N = tamaño de la población (N = 395)

Aplicando la formula tenemos:

$$n = (1,96)^2 (0,50) (1 - 0,50) (395) / (395) (0,05)^2 + (1,96)^2 (,50) (1-0,5)$$

$$n = 131$$

Además aplicare una regla de tres simple a nuestra muestra con el número total del trabajadores que encontramos en las distintas área de la empresa de esa forma encontraremos la cantidad que debemos investigar por cada área de la empresa, de esta forma el total por cada área de nuestra población se multiplicara por nuestra muestra y se dividirá entre la población total, para obtener el total a encuestar.

TABLA 2

Muestra.

AREAS DE PRODUCTOS UNION	TRABAJADORES
CALIDAD	2
DISTRIBUCION	19
FINANZA	6
ADMINISTRACION	2
LOGISTICA	4
PRODUCCION	52
SERVICIOS	6
VENTAS	40
TOTAL	131

**Fuente:** Elaboración del autor, según los datos de la empresa.

### 3.3 Tipo de estudio

### **3.3.1. Sujetos de estudio**

Nuestro sujeto de estudio para esta investigación es el centro de aplicaciones de Productos Unión de la Universidad Peruana Unión.

### **3.3.2. Métodos y diseño de investigación**

#### **3.3.2.1. Diseño de investigación**

Según Hernandez (2014), se utilizó un enfoque cuantitativo “porque se realiza una secuencia ya que no podemos prescindir pasos y porqué es probatorio, por que se trazara un plan para probar las preguntas planteadas y objetivos, además se basa en un marco teórico literario”. (p. 4)

La presente investigación se aplicó el diseño no experimental, de corte transaccional o transversal según Hernandez & Fernandez & Baptista (2014), porque en esta investigación “la variable no se manipulo en forma intencional la variable independiente para ocasionar un efecto en otra variable , por eso en esta investigación se observara el problema y poder estudiarlo , porque no se ha construido ninguna situación experimental”. (p.152)

Y según Hernandez & Fernandez & Baptista (2014) “es de corte transaccional o transversal por que la información se recoleto en un solo momento, con el objetivo de describir la variable y analizar su incidencia en el momento de la investigación.” (p. 154)

#### **3.3.2.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es Descriptivo según Hernandez & Fernandez & Baptista (2014) porque “se describe , el perfil, las características , actividades ,



propiedades , procesos, personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se pueda valorar información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o las variables para limitar y medir las dimensiones para posteriormente describirlas”. (p. 92)

### 3.4 Definición y medición de variables (Matriz de consistencia y Operacionalización de las variables)

#### 3.5.1. Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Diseño	Conceptos centrales
Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de Productos Unión Juliaca, 2016	<p>Problema General : ¿Cómo es la aplicación del control Interno en Productos Unión?</p> <p>Problema Específico: 1.- ¿Cómo la aplicación del ambiente de control en Productos Unión?</p> <p>2.- ¿Cómo es la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión?</p> <p>3.- ¿Cómo es la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión?</p> <p>4.- ¿Cómo es la aplicación de la información y comunicación en Productos Unión?</p> <p>5.- ¿Cómo es la aplicación de la supervisión en Productos Unión?</p>	<p>Objetivo General Describir, como es el control Interno en Productos Unión.</p> <p>Objetivo Especifico 1.-Describir como es la aplicación del ambiente de control en Productos Unión.</p> <p>2.-Describir como es la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión.</p> <p>3.-Describir como es la aplicación de las actividades de control Gerencial en Productos Unión.</p> <p>4.-Describir como es la aplicación de la información y comunicación en Productos Unión.</p> <p>5.-Describir como es la aplicación de la supervisión en Productos Unión.</p>	<p>No Experimental</p> <p>Tipo de Investigación : Descriptivo del tipo Transversal.</p>	<p>Según <b>(Cervantes, 2000)</b> es un proceso de acumulación y evaluación de evidencias, que debe planificarse de una forma eficaz y eficiente.</p>

Figura 2

### 3.5.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Descripción del sistema de Control Interno en el centro de aplicación de Productos Unión Juliaca 2016	Ambiente de Control	Integridad, Personal ,profesional y valores Éticos Competencias El tono de los supervisores Estructura Organizacional Políticas y prácticas de Recursos Humanos
	Evaluación de Riesgo	Identificación del Riesgo Valorización del riesgo Valorización de la tolerancia de riesgos de una organización Desarrollo de las respuestas
	Actividades de Controles Gerenciales	Procedimientos de autorización y aprobación Segregación de Funciones Controles sobre el acceso a los recursos y archivos Verificaciones Conciliaciones Revisión del desempeño operativo Revisión de operaciones , procesos y actividades Supervisión (Valorización ,revisión , aprobación , dirección y capacitación) Actividades de control de información tecnológica Controles gerenciales Controles de aplicación Controles generales o de aplicación sobre los sistemas de computación están interrelacionados
	Información y Comunicación Supervisión	Información Comunicación Supervisión

Figura 3

### **3.6. Instrumento de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos e instrumentos**

##### **3.6.1.1. Técnicas**

En el estudio se ha utilizado la técnica de recolección de datos de la encuesta que se aplicara a la muestra que obtuvimos en el centro de aplicación de Productos Unión de la Universidad Peruana Unión.

##### **3.6.1.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado es un cuestionario que cuenta con 33 preguntas utilizando la escala de Likert de acuerdo a la variable de sistema de Control Interno y sus dimensiones. Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control Gerencial, Información y comunicación y Supervisión,

El instrumento ha sido validado y aplicado por el magister en investigación en Efrain Velasquez, CPC. Richard Zegarra Estrada denominado "Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de productos unión de la Universidad Peruana Unión, 2016", La variable es Control Interno comprende de 33 ítems y están distribuidos en las siguientes dimensiones .

Ambiente de control del 1 a 7 ítems

Evaluación de Riesgos del 8 a 11 ítems

Actividades de control gerencial del 12 a 26 ítems

Información y Comunicación del 27 a 31 ítems

Supervisión del 32 a 33 ítems

El presente documento lo encontramos en el Anexo D.

### 3.6.1.3. Fiabilidad del instrumento

El método utilizado para comprobar la fiabilidad del instrumento ,es el Alfa de Cronbach, demostrando un índice de consistencia interna con valores entre 0 y 1 , útil para comprobar si el instrumento en proceso de evaluación y recopila información defectuosa ,y por lo tanto llevaría a conclusiones equivocadas , o caso contrario se trata de un instrumento fiable e cual permite realizar mediciones estables y consistentes , en este sentido el Alfa es un coeficiente de correlación al cuadrado , que a grandes rasgos mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre los ítems , para comprobar que efectivamente sus valores, la ecuación es la siguiente :

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

Donde :

n= el número de ítems

p= el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

La estimación de alfa de Cronbach es alfa , garantiza que las puntuaciones percibidas son datos fiables de las respectivas características consideradas

*Estadística de fiabilidad del instrumento.*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	33

*Figura 4*

Utilizando el SPSS versión 22 llegamos al siguiente resultado de la fiabilidad del cuestionario fue el siguiente, con un alfa de cronbach de 0.969 demostrando un nivel excelente de fiabilidad.

El Instrumento ha sido validado por el magister en estadística Efraín Velasquez utilizando el SPSS versión 22 y estos documentos los encontramos en el anexo

### **3.7. Métodos de análisis y/o evaluación de datos**

#### **3.7.1. Obtención de datos primarios**

Se aplicó la encuesta que fue administrada a la población objeto de estudio, con la cual he obtenido la información primaria sobre nuestro trabajo de investigación.

#### **3.7.2. Obtención de datos secundarios**

Como información secundaria se estudió de tesis y libros con referencia al tema de investigación, revistas con artículos especializados en el tema, y artículos en internet, sitios web todo esto para el planteamiento del problema y los fundamentos teóricos de la investigación.

#### **3.7.3. Análisis de Datos**

Se recolecto los datos y se procedió a realizare el respectivo análisis en el programa estadístico SPSS versión 22. Y así conseguiremos los resultados de la encuesta realizada en tablas de frecuencia absoluta, cada uno con su respectiva interpretación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Habiendo concluido el proceso de recolección de datos al personal del centro de aplicaciones de Productos Unión, que fueron 131 trabajadores de la institución, se procesaron los datos mediante el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, se obtuvieron los siguientes resultados.

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. En relación al objetivo general: Describir la aplicación del control interno en Productos Unión.

En la tabla 3 se muestra cuanto Aplican el control interno, el personal de Productos Unión.

*TABLA 3*

*Descripción del objetivo general: Describir la aplicación del control interno en Productos Unión.*

Total	Fi	%
Nunca	8	5.97
A veces	33	24.84
Casi siempre	53	40.22
Siempre	38	28.97
Total	131	100.00

**Fuente:** *Elaboración del autor, según los datos de la empresa..*

En la tabla 3 se aprecia los 131 personales encuestados , la tabla presenta de forma global de todo el cuestionario que un 40.22% muestran que casi siempre aplican el control interno (Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, y supervisión), esto demuestra que gran parte de la empresa conocen y aplican el control interno en sus actividades diarias y también encontramos que el 28.97% siempre

aplican el control interno en sus actividades diarias en el centro de aplicaciones de Productos Unión , y observamos también un preocupante 24.84% que a veces aplican el control interno y un 5.97% que nunca aplican el control interno, como observamos Productos Unión, maneja un buen control interno, los trabajadores conocen y utilizan el control, lo cual favorece a la empresa.



#### 4.1.2. En relación al Primer objetivo Específico: Describir la aplicación del ambiente de control en Productos Unión.

En la tabla 4 se muestra cuanto Aplican el ambiente de control el personal de Productos Unión.

TABLA 4

*Descripción del primer objetivo específico: Describir la aplicación del ambiente de control en Productos Unión.*

Ambiente de control	fi	%
Nunca	9	6.76
A veces	32	24.75
Casi siempre	50	37.95
Siempre	40	30.53
Total	131	100.00

**Fuente:** *Elaboración del autor, según los resultados encontrado.*

En la tabla 4 se observa también que de los 131 encuestados solo el 37.95% casi siempre aplican el ambiente de control, seguido de un 30.53% que siempre aplican un ambiente de control, esto nos muestra que más del 60% de los trabajadores de Productos Unión aplican un sistema del ambiente de control en sus respectivas actividades de cada proceso de su labor a realizar, lo cual favorece a la empresa.

#### 4.1.3. En relación al Segundo objetivo Específico: Describir la aplicación de la evaluación de riesgos en Productos Unión.

En la tabla 5 se muestra cuanto aplican la evaluación del riesgo el personal que labora en productos unión.

TABLA 5

*Descripción del segundo objetivo específico: Descripción de la aplicación de la evaluación del riesgo en Productos Unión.*

Evaluación de riesgo	fi	%
Nunca	11	8.59
A veces	41	31.49
Casi siempre	46	35.31
Siempre	32	24.62
Total	131	100.00

**Fuente:** *Elaboración del autor, según datos de la empresa.*

En la tabla 5 se aprecia que el 35.61% de los trabajadores que laboran en Productos Unión casi siempre aplican una evaluación de riesgos y un 31.49% de trabajadores a veces aplican una evaluación de riesgos, eso muestra que los trabajadores de Productos Unión no están preparados para solucionar posibles errores en sus actividades diarias, no manejan un plan para apoyo ni evalúan las decisiones más riesgosas en cuanto al manejo de su actividad diaria, lo cual favorece a la empresa.

#### 4.1.4. En relación al tercer objetivo específico: Describir la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión.

En la tabla 6 se muestra cuanto aplican las actividades de control gerencial, el personal que labora en Productos Unión.

TABLA 6

*Descripción del tercer objetivo específico: Descripción de la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión.*

Actividades de Control de gerencia	fi	%
Nunca	10	7.48
A veces	34	26.26
Casi siempre	53	40.15
Siempre	34	26.11
Total	131	100.00

**Fuente:** *Elaboración del autor, según los datos de la empresa.*

En la tabla 6 se observa que de los 131 encuestados muestra que el 40.15% indican que casi siempre aplican las actividades de control gerencial y que el 26.26% a veces aplican las actividades de control gerencial, esto nos muestra que los trabajadores de Productos Unión si aplican las actividades de control gerencial en sus respectivos labores diarias y que los jefes de áreas trabajan bien con sus empleados, lo cual favorece a la empresa.

#### 4.1.5 En relación al cuarto objetivo específico: Describir la aplicación de la información y comunicación de Productos Unión.

En la tabla 7 se muestra cuanto aplican la información y comunicación en el personal que labora en productos unión.

TABLA 7

Descripción del cuarto objetivo específico: Describir la aplicación de la información y comunicación en Productos Unión.

Información y comunicación	fi	%
Nunca	7	5.50
A veces	33	24.89
Casi siempre	53	40.76
Siempre	38	28.85
Total	131	100.00

**Fuente:** Elaboración del autor, según datos de la empresa

En la tabla 7 encontramos que de los 131 encuestados encontramos que el 40.76% casi siempre aplican la comunicación e información, y que el 28.85% siempre aplican la información y comunicación, esto nos muestra que gran parte de los trabajadores de productos unión si informan y comunican cada proceso manejado en sus actividades, a sus respectivos jefes de área en su debido momento, lo cual favorece a la empresa.

#### 4.1.6. En relación al quinto objetivo específico: Describir la aplicación de la supervisión de Productos Unión

En la tabla 8 se muestra cuanto aplican la supervisión en el personal que labora en Productos Unión.

TABLA 8

*Descripción del quinto objetivo específico: Descripción de la aplicación de la supervisión en Productos Unión.*

Supervisión	fi	%
Nunca	2	1.53
A veces	22	16.79
Casi siempre	62	46.95
Siempre	46	34.73
Total	131	100.00

*Fuente: Elaboración del autor, según los datos de la empresa.*

En la tabla 8 observamos que de los 131 encuestados el 46.95% casi siempre aplican la supervisión y que el 34.73% siempre aplican la supervisión , estos resultados nos muestra que los jefes de área y trabajadores si supervisan cada proceso y actividades dentro de Productos Unión.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Una vez concluido la presente investigación y terminado el respectivo análisis de datos obtenidos, terminamos con la siguiente conclusión.

Con respecto al objetivo general. Describir, como es el control interno en Productos Unión, se encontró que el 40.22% casi siempre aplica el control interno y el 28.97% siempre aplica el control interno. Los resultados presentan que la mayoría de los trabajadores si aplican el control interno en sus actividades diarias en el centro de aplicaciones de Productos Unión , esto nos muestra que la mayoría de los trabajadores manejan un ambiente de control en su labor diario, que evalúan riesgos de cada proceso decisión tomada , que aplican las actividad de control gerencial, que la comunicación e información está correctamente informada y que manejan una supervisión diaria en las actividades de los trabajadores de Productos Unión.

Con respecto al primer objetivo específico, describir la aplicación del ambiente control en Productos Unión, después de la investigación se encontró que el 37.95% casi siempre aplica el ambiente de control y 30.53% siempre aplica el ambiente de control, estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores de Productos Unión conocen y manejan un ambiente de control en sus respectivas actividades, procesos y responsabilidades que presenta cada trabajador en Productos Unión.

Con respecto al segundo objetivo específico, describir la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión, se encontró que el 35.61% Casi

siempre aplica la evaluación de riesgos y 31.49% a veces aplica la evaluación de riesgos, demostrando que los trabajadores de Productos Unión realizan una evaluación de riesgos, es decir que los trabajadores todavía no están preparados para solucionar posibles errores en sus actividades diarias, como por ejemplo no manejan un plan para apoyo a posibles errores, ni evalúan las decisiones más riesgosas en cuanto al manejo de su actividad diaria.

Con respecto al tercer objetivo específico, describir la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión, se encontró que el 40.15% Casi siempre aplican las actividades de control gerencial y el 26.26% A veces aplican las actividades de control gerencial, como observamos en el resultado muestra que los trabajadores de Productos Unión no aplican las actividades de control gerenciales con frecuencia, esto nos muestra que los trabajadores de Productos Unión no comprenden bien o desconocen las actividades de control gerencial o porque por que tal vez demanda más tiempo de su jornada de trabajo, es decir que no lo aplica en sus labores diarios.

Con respecto al cuarto objetivo específico, describir la aplicación de la Información y Comunicación en Productos Unión, se encontró que el 40.76% Casi siempre aplican la información y comunicación y el 28.85% Siempre aplican la información y comunicación, esto nos muestra que los trabajadores de Productos Unión, si tiene un buen manejo de información informan y que los trabajadores si comunican cada proceso manejado en sus actividades en sus respectivos jefes de área, en su debido momento y que la información y está bien resguardada.

Con respecto al quinto objetivo específico, describir la aplicación de la Supervisión en Productos Unión, en la investigación se encontró que el 46.95%

Casi siempre aplica la supervisión y el 34.73% Siempre aplica la supervisión , aquí nos muestra que los trabajadores de Productos Unión si conocen y aplican la supervisión de sus actividades en Productos Unión, es decir que los trabajadores de Productos Unión , si supervisan sus actividades de cada proceso en sus respectivas áreas dentro de Productos Unión .

## **5.2 RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones y los resultados del trabajo de investigación de “Descripción del Sistema del control interno en el centro de aplicaciones de Productos Unión Juliaca, 2016” se realizan las siguientes recomendaciones para mejorar el control interno:

1. Con respecto a la aplicación del control interno de Productos Unión se encontró un 24.84% a veces y un 5.97% nunca aplican el control interno, esto muestra que existe un 30% los trabajadores de Productos Unión no conocen ni aplica el control interno en sus respectivos labores, por lo presente recomiendo organizar reuniones trimestrales para intercambiar ideas para mejorar el control interno e implementar formatos, procesos, o aplicaciones en el sistema operativo que maneja la empresa, de esa manera mejoramos los procesos de área de los trabajadores, haciéndolo más eficiente y sin demorar horas extras para el control interno, además recomiendo realizar esta investigación en otras empresas para mejorar el control interno de otras gestiones administrativas.
2. En cuanto a la aplicación del ambiente de control se encontró un 24.75% A veces y un 6.76% Nunca aplican el ambiente de control, que nos muestra que un 30% de los trabajadores desconocen y no aplican el ambiente de control en su área de trabajo, recomiendo evaluaciones de



código de ética para el personal, también para evaluar cómo van trabajando como grupo en sus respectivas áreas y en base a los resultados capacitar a los trabajadores en cuanto a mejorar el ambiente de control o mejorar el equipo de trabajo con un solo objetivo, tanto la parte competitiva hay que recompensar el esfuerzo por el compromiso con el trabajo siempre que superen los objetivos planteados, también hay que tener en cuenta el tono de voz de los superiores para no afectar el equipo de trabajo.

3. En cuanto a la aplicación de la evaluación de riesgos, se encontró que un 8.59% Nunca y un 35.36% casi siempre aplica la evaluación de riesgos, es decir que casi un 40% de los trabajadores de la empresa desconocen y no aplican la evaluación de riesgos de sus actividades , recomiendo que se organice un análisis para evaluar y clasificar los procesos o decisiones riesgosas y tomar medidas de apoyo para prevenir o evitar esos posibles errores, y para eso no solo el jefe de área debe ser responsable de dicha responsabilidad, sino deben comprometer a sus trabajadores de área de esa manera evitaremos los posibles errores de nuevos trabajadores con inexperiencia, y así mejorar el equipo trabajo.
4. En cuanto a las Actividades de control gerencial se encontró que un 7.48% nunca y un 26.26% a veces aplican las actividades de control gerencial, esto muestra que casi un 30% de la empresa desconocen las actividades de control gerencial y por ende no lo aplican, lo recomendable seria incentivar a aplicar a las actividades diarias de los personales o realizar una encuesta o entre vista para encontrar que procesos tienen un poco de dificultad, o no se entiende, para después la empresa tome medidas

que no afecten el horario de trabajo y reconociendo el pequeño del trabajador, y esto mejorar la calidad del proceso del centro de aplicaciones de Productos Unión.

5. En cuanto a la información y comunicación se encontró un 24.89% A veces y un 5.50% de Nunca, aquí muestra que un 30% de los trabajadores no informa a tiempo la información como: las mermas, errores de procesos, reportes de mercadería, depósitos de créditos, entre otras actividades, para esta dimensión recomiendo, analizar la comprar de equipos más modernos para utilizar el medio de comunicación más fluido y agilizar las soluciones, o mantener un proceso manual en formatos de estos procesos para corroborar la información en caso de pérdida o mala recepción de información, además de comprometer al personal de llevar esta información a los demás departamentos aunque no sea su responsabilidad.
6. Y finalmente la dimensión de supervisión, se encontró un 16.75% y el 1.53% que demuestra que gran parte de los trabajadores si están atento a su trabajo, lo recomendable sería revisar las evaluaciones de riesgos y supervisar un poco mejor las áreas más críticas de los procesos de los trabajadores por área y buscar soluciones de manera rápida e informada a sus respectivos jefes de área.

### 5.3 DISCUCION

El tema del control interno en cualquier empresa, siendo un estudio completo de gerenciamiento de una empresa, que compromete a todo el organigrama de cualquier organización con un mismo objetivo, y actualmente existen distintas investigaciones en este campo, y ahora los autores manejan el modelo COSO que estructura de forma más ordenada y organizada el control interno dentro de la empresa, y todas las investigaciones han aportado de manera excepcional a este estudio, y de esta manera todos han aportado algunos datos con su investigación a consolidar este concepto del control interno, aunque no por completo, y es así que mi investigación presenta un enfoque distinto, partiendo de un punto inicial de todas las investigaciones del control interno, tanto para diseñar, evaluar, implementar, se debe describir en primera instancia las distintas partes del control interno dentro de la empresa de Productos Unión, según mis antecedentes estudiadas, encontramos que gran parte de las empresa y municipalidades no maneja un eficiente control interno, y no le están dando la apropiada importancia, el buen control interno también influye significativamente a los ingresos financieros y rendimiento del personal, también entre los antecedente observamos que es importante la eficiencia con que se maneje el sistema de control interno diariamente, por ejemplo en esta investigación encontraron una ineficiencia en la empresa y su principal error es la falta de comunicación, y en el tercer antecedente se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, y aquí se determinó una falta de mejoramiento en el sistema de control interno y gestión comercial, en el cuarto antecedente determinaron que

la empresa maneja un concepto incompleto del control interno, les falta realizar seguimientos de los errores y anexar esos posibles errores en las capacitaciones, y en el último antecedente se encuentra que esta empresa no utilizan un control interno y que con esta investigación descriptiva demuestra muchas falencias, de esa forma así ellos en este caso puedan implementar un sistema de control interno, pero para todos estos estudios se debe realizar una descripción de la aplicación del control interno. Como hemos estudiado en esta investigación encontramos que todas las empresa no utilizan un control interno o no aplican un correcto control interno en la institución o no todos los trabajadores lo utilizan, esto muestra que las empresas o gerenciamientos no realizan el correcto seguimiento de los resultados del control interno y que falta mejorar el compromiso con el personal, el estudio del control interno es lograr que la empresa en sus cinco componentes de control interno (Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, comunicación y información, y supervisión) puedan estar perfectamente estar comprendidos y aplicado en toda la empresa, sin lugar a dudas el tema abordado tiene mucho por descubrir, puesto que al hablar de las empresa siempre habrá nuevos errores que afecten el control interno, por esos es un tema complejo, de estudio descriptivo de la aplicación de las actividades de control que ejecutan los trabajadores para mejorar el rendimiento de la empresa.

## REFERENCIAS

- Acevedo, J. (2008). *Propuesta de Evaluacion de los Procedimientos de Control interno Mediante el Metodo COSO II para la Empresa INTELEQ S.A.* (Tesis para optar el Titulo de ingeniero en finanzas y auditoria) Escuela Politecnica del Ejercito. Sangolqui.
- Acosta, D.P. & Ariza N.F. (2007). Diagnostico para el Mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Empresa ANIPACK LTDA. (Tesis para optar titulo de Contador Publico ) Universidad de la Salle . Bogota.
- Argondona, M. A. (2012). El control interno de inventarios y gestion en las empresas de fabricacion de calzados en el distrito de Santa Anita (Tesis para optar el titulo de Contador Publico) Universidad San Martin de Porres. Lima
- Barbaran, G.M. (2013) Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de Bomberos Voluntarios del Perú (Tesis de Grado de Maestría) Universidad San Martin de Porres. Lima.
- Barquero, M. (2013). *Manual Practico del control interno*. Barcelona: Profit Editorial.
- Blazquez, B. H. (2001). *Tecnicas estadisticas de investigacion social*. España: DIAS DE SANTO S.A. .
- Camacho, C. (2012). Evaluacion del Sistema de control Interno perteneciente al Departamento Financiero de una Direccion de Educacion Media Superior(Tesis de grado de Maestria) Instituto Politecnico Nacional. Mexio.
- Cervantes, C. D. (2000). *CONTROL INTERNO( 1ra. ed.)*. Arequipa: San Marcos.
- Cesar, N. C. (2014). *Epistemologia y Metodologia* . Mexico: Grupo editorial patria.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Nuevos comceptos de control interno*. España: Ediciones Diaz de santo S.A.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema del control interno para organizaciones (1ra Ed.)*. Lima: Instituto de Investigacion de Accoutanbility y control - IICO.
- Hemeryth, F. & Sanchez, J. M. (2013) Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la CONSTRUCTORA A&A S.A.C (Tesis para optar el título profesional de Contador público y licenciado en Administración) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

- Jilapa, A. V. (2012). Aplicacion del control interno y su influencia en la administracion de los ingresos publicos de la municipalidad prouvincial de Puno 2012.(Tesis para optar el titulo de Contador Publico)Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Leon, C. R. (2012). *El control interno como herramienta de gestion y evaluacion*. Lima: Pacifico Editores.
- Santillana, J. (2013). *Auditoria Interna* (3ra. ed.). Mexico: PEARSON.
- Hernandez, R. & Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6ta. Ed.). Mexico: Mc graw hill education/ interamericana editores S.A. de C.V.
- Sanchez, D. E. (2013). Evaluacion y Mejoramiento del Sistema de control interno en la caja de ahorro y credito Ecos de Huallil. (Tesis para obter el titulo de Contador Publico Auditor) Universidad de Cuenca. Cuenca.
- Vargas, D. N. & Ramirez R. C. (2014) El sistema de control interno y la gestión comercial ferretería comercial Estrella S.R.L. (Tesis para optar el título de Contador Público) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo

## ANEXOS

## ANEXO A

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de Productos unión Juliaca, 2016

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Diseño	Conceptos centrales
Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de Productos unión Juliaca, 2016	<p>Problema General : ¿Cómo es la aplicación del control Interno en el centro de aplicaciones en Productos Unión?</p> <p>Problema Específico: 1.- ¿Cómo es la aplicación del ambiente de control en Productos Unión? 2.- ¿Cómo es la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión? 3.- ¿Cómo es la aplicación de las actividades de control gerencial en Productos Unión? 4.- ¿Cómo es la aplicación de la información y comunicación en Productos Unión?</p>	<p>Objetivo General Describir como es la aplicación del control Interno en Productos Unión.</p> <p>Objetivo Especifico 1.-Describir como es la aplicación del ambiente de control en Productos Unión. 2.-Describir como es la aplicación de la evaluación de riesgo en Productos Unión. 3.-Describir como es la aplicación de las actividades de control Gerencial en Productos Unión. 4.-Describir como es la aplicación de la información y comunicación en Productos Unión.</p>	<p>No Experiment al</p> <p>Tipo de Investigación : Descriptivo del tipo Transversal.</p>	<p>Según (Cervantes, 2000) es un proceso de acumulación y evaluación de evidencias, que debe planificarse de una forma eficaz y eficiente.</p>



---

5.- ¿Cómo es la aplicación de la supervisión en Productos Unión?

5.-Describir como es la aplicación de la supervisión en Productos Unión.

---

## ANEXO B

### Matriz instrumental

**Título:** Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de Productos Unión Juliaca , 2016

TITULO	VARIA BLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACI ON	INSTRUME NTOS
Control Interno	Ambiente de Control		Integridad, Personal ,profesional y valores Éticos	Productos Unión	Encuesta
			Competencias		
			El tono de los supervisores		
	Evaluación de Riesgo		Estructura Organizacional	Productos Unión	Encuesta
			Políticas y prácticas de Recursos Humanos		
			Identificación del Riesgo		
Actividades de Controles Gerenciales			Valorización del riesgo	Productos Unión	Encuesta
			Valorización de la tolerancia de riesgos de una organización		
			Desarrollo de las respuestas		
			Procedimientos de autorización y aprobación		
			Segregación de Funciones		
			Controles sobre el acceso a los recursos y archivos		
			Verificaciones		
Conciliaciones					
Revisión del desempeño operativo					
Revisión de operaciones , procesos y actividades					
Supervisión (Valorización ,revisión , aprobación , dirección y capacitación)					
Actividades de control de información tecnológica					

	Controles gerenciales		
	Controles de aplicación		
	Controles generales o de aplicación sobre los sistemas de computación están interrelacionados		
Información y Comunicación	Información	Productos Unión	Encuesta
	Comunicación		
Supervisión	Supervisión	Productos Unión	Encuesta

---

## ANEXO C

### Matriz instrumental

**Título:** Descripción del sistema de control interno en el centro de aplicaciones de Productos unión Juliaca, 2016  
El presente instrumento rediseñado fue utilizado por (Jilapa A. V., 2012)

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas de la encuesta	
Ambiente de Control	Integridad, Personal ,profesional y valores Éticos	1.- ¿En Productos Unión, según los valores éticos de la institución, usted considera que el personal es integro en el control de sus actividades diarias? 2.- ¿En Productos Unión, según los valores éticos de la institución, usted considera que los profesionales de la empresa son integro en el control de sus actividades diarias?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Competencias	3.- ¿La competencia laboral entre los trabajadores, afecta el ambiente de control de las actividades laborales?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	El tono de los supervisores	4.- ¿Usted considera que el tono de los superiores afecta mucho al ambiente de control interno de las actividades del personal en su respectiva área, en Productos Unión?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Estructura Organizacional	5.- ¿En Productos Unión, el manejo del control interno lo realiza una unidad independiente que no pertenezca dentro de la estructura organizacional de la empresa?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Políticas y prácticas de Recursos Humanos	6.- Respecto a las políticas de los recursos humanos, ¿El personal está siendo capacitado	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre

		para optimizar el control interno en sus actividades en Productos Unión?	
Evaluación de Riesgo	Identificación del Riesgo	7.- Respecto a las políticas de los recursos humanos, ¿El personal está aplicando las capacitaciones para optimizar el control interno en sus actividades en Productos Unión? 8.- ¿En Productos Unión, se aplica instrumentos para la identificación de riesgos para prevenir el fraude y la corrupción en su respectiva área de trabajo?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Valorización del riesgo	9.- ¿En Productos Unión se aplica procedimientos de valoración o clasificación de la gravedad de los riesgos, como baja mediana y alta en el área donde usted trabaja?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Valorización de la tolerancia de riesgos de una organización	10.- ¿En Productos Unión, existe valoración de tolerancia de riesgos, o un límite de peligro en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Desarrollo de las respuestas	11.- ¿Se diseñan estrategias para desarrollar respuesta adecuada conforme al plan de riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Actividades de Controles Gerenciales	Procedimientos de autorización y aprobación	12.- ¿Están siendo documentados los procedimientos de autorización cuando se realiza actividades como gasto internos, aprobaciones de redito, solicitud de pedidos de productos, entre otras actividades, en el área donde usted trabaja en Productos Unión?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
		13.- ¿Están siendo documentados los procedimientos de aprobación cuando se realiza actividades como gasto internos, aprobaciones	

	de redito, solicitud de pedidos de productos, entre otras actividades, en el área donde usted trabaja en Productos Unión?	
Segregación de Funciones	14.- ¿Realizan rotación de empleados para la segregación de funciones o delegación de responsabilidades, para el mejor control interno de las actividades en el área de trabajo?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Controles sobre el acceso a los recursos y archivos	15.- ¿Existe un control sobre el acceso a los recursos de la empresa, que impide el uso indebido o malversación de los recursos, en el área donde usted trabaja, en Productos Unión? 16.- ¿Existe un control sobre el acceso a los archivos de la empresa, que impide el uso indebido o malversación de los recursos, en el área donde usted trabaja, en Productos Unión?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Verificaciones	17.- ¿Se realizan verificaciones pedioricas del control de las actividades, para detectar y corregir errores o irregularidades al momento de ingresar la información al sistema comparando lo físico con la información digital?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Conciliaciones	18.- ¿Se realizan conciliaciones o concordancias pedioricas entre el sistema operativo y las actividades diarias para corregir los errores en su momento?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Revisión del desempeño operativo	19.- ¿Existe la revisión del desempeño operativo para mejorar y alcanzar, la visión y misión de Productos Unión, en el área donde usted labora?	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Revisión de operaciones ,	20.- ¿Existe mecanismo interno para revisión de las operaciones de la gestión diaria en sus	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre

procesos y actividades	<p>respectivas áreas de trabajo en Productos Unión?</p> <p>21.- ¿La revisión de los procesos, son asumidas por el personal responsable en el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia en su labor diario?</p> <p>22.- ¿Existe mecanismos internos para la revisión de las actividades diarias que se realiza en su respectiva área de trabajo en Productos Unión?</p>	
Supervisión (Valorización ,revisión , aprobación , dirección y capacitación) Actividades de control de información tecnológica	<p>23.- ¿La supervisión de control interno de sus actividades ayuda a alcanzar las metas planteadas por Productos Unión?</p> <p>24.- ¿Las actividades de información tecnológica, tanto las generales, como las aplicadas satisfacen las necesidades del personal para mejorar la actividad diaria?</p>	<p>1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre</p> <p>1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre</p>
Controles gerenciales	<p>25.- ¿Los controles gerenciales que almacenan la información general de todo Productos Unión están correctamente asegurada o manejan copias de respaldo en equipos y redes modernas?</p>	<p>1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre</p>
Controles de aplicación Controles generales o de aplicación sobre los sistemas de	<p>26.- ¿Los controles de aplicación que maneja la información detallan cada área, está siendo usado para prevenir, detectar y corregir la información de las actividades del personal en su momento?</p>	<p>1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre</p>

Información y Comunicación	computación están interrelacionados		
	Información	<p>27.- ¿Estan controlando la comunicación de las funciones y responsabilidades asignado a cada personal, para alcanzar los objetivos de la empresa?</p> <p>28.- ¿Los sistemas de información permiten identificar, reconocer, procesar y divulgar datos importantes a los hechos y actividades internas y externas de la empresa?</p>	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
	Comunicación	<p>29.- ¿El personal tiene conocimiento de cómo esta comunicado sus actividades con otras áreas de trabajo?</p> <p>30.- ¿Se está manejando informes multidireccional de información actual de la empresa en general?</p> <p>31.- ¿Existe una buena comunicación interna del problema, en la empresa de productos unión?</p>	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre
Supervisión	Supervisión	<p>32.- ¿Existe en Productos Unión la supervisión o seguimiento de las respuesta planteadas del control interno para el mejoramiento de las actividades del personal?</p> <p>33.- ¿El personal mejora su rendimiento de después de las respuestas planeadas del control interno?</p>	1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre

---



## ANEXO D

### GUIA DE ENTREVISTAS (Para identificar problemas)



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO: DESCRIPCION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CENTRO DE APLICACIONES DE PRODUCTOS UNION JULIACA – 2016.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de la investigación, cuya temática es describir el sistema de control interno en Productos Unión, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

#### I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	I. RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
1	¿En Productos Unión, según los valores éticos de la institución, usted considera que el personal es integro en el control de sus actividades diarias?				
2	¿En Productos Unión, según los valores éticos de la institución, usted considera que los profesionales de la empresa son integro en el control de sus actividades diarias?				
3	¿La competencia laboral entre los trabajadores, afecta el ambiente de control de las actividades laborales?				
4	¿Usted considera que el tono de los superiores afecta mucho al ambiente de control interno de las actividades del personal en su respectiva área, en Productos Unión?				

5	¿En Productos Unión, el manejo del control interno lo realiza una unidad independiente que no pertenezca dentro de la estructura organizacional de la empresa?				
6	Respecto a las políticas de los recursos humanos, ¿El personal está siendo capacitado para optimizar el control interno en sus actividades en Productos Unión?				
7	Respecto a las políticas de los recursos humanos, ¿El personal está aplicando las capacitaciones para optimizar el control interno en sus actividades en Productos Unión?				
	<b>II RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>Nunca</b> <b>1</b>	<b>A veces</b> <b>2</b>	<b>Casi siempre</b> <b>3</b>	<b>Siempre</b> <b>4</b>
8	¿En Productos Unión, se aplica instrumentos para la identificación de riesgos para prevenir el fraude y la corrupción en su respectiva área de trabajo?				
9	¿En Productos Unión se aplica procedimientos de valoración o clasificación de la gravedad de los riesgos, como baja mediana y alta en el área donde usted trabaja?				
10	¿En Productos Unión, existe valoración de tolerancia de riesgos, o un límite de peligro en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?				
11	¿Se diseñan estrategias para desarrollar respuesta adecuada conforme al plan de riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?				
	<b>III. RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL</b>	<b>Nunca</b> <b>1</b>	<b>A veces</b> <b>2</b>	<b>Casi siempre</b> <b>3</b>	<b>Siempre</b> <b>4</b>
12	12.- ¿Están siendo documentados los procedimientos de autorización cuando se realiza actividades como gastos internos, aprobaciones de crédito, solicitud de pedidos de productos, entre otras actividades, en el área donde usted trabaja en Productos Unión?				
13	¿Están siendo documentados los procedimientos de aprobación cuando se realiza actividades como gastos internos, aprobaciones de crédito, solicitud de pedidos de productos, entre otras actividades, en el área donde usted trabaja en Productos Unión?				
14	¿Realizan rotación de empleados para la segregación de funciones o delegación de				

	responsabilidades, para el mejor control interno de las actividades en el área de trabajo?				
15	¿Existe un control sobre el acceso a los recursos de la empresa, que impide el uso indebido o malversación de los recursos, en el área donde usted trabaja, en Productos Unión?				
16	¿Existe un control sobre el acceso a los archivos de la empresa, que impide el uso indebido o malversación de los recursos, en el área donde usted trabaja, en Productos Unión?				
17	¿Se realizan verificaciones pedioricas del control de las actividades, para detectar y corregir errores o irregularidades al momento de ingresar la información al sistema comparando lo físico con la información digital?				
18	¿Se realizan conciliaciones o concordancias pedioricas entre el sistema operativo y las actividades diarias para corregir los errores en su momento?				
19	¿Existe la revisión del desempeño operativo para mejorar y alcanzar, la visión y misión de Productos Unión, en el área donde usted labora?				
20	¿Existe mecanismo interno para revisión de las operaciones de la gestión diaria en sus respectivas áreas de trabajo en Productos Unión?				
21	¿La revisión de los procesos, son asumidas por el personal responsable en el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia en su labor diario?				
22	¿Existe mecanismos internos para la revisión de las actividades diarias que se realiza en su respectiva área de trabajo en Productos Unión?				
23	¿La supervisión de control interno de sus actividades ayuda a alcanzar las metas planteadas por Productos Unión?				
24	¿Las actividades de información tecnológica, tanto las generales, como las aplicadas satisfacen las necesidades del personal para mejorar la actividad diaria?				
25	¿Los controles gerenciales que almacenan la información general de todo Productos Unión están correctamente asegurada o manejan copias de respaldo en equipos y redes modernas?				
26	¿Los controles de aplicación que maneja la información detallan cada área, está siendo				

	usado para prevenir, detectar y corregir la información de las actividades del personal en su momento?				
	<b>V. RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
27	¿Están controlando la comunicación de las funciones y responsabilidades asignado a cada personal, para alcanzar los objetivos de la empresa?				
28	¿Los sistemas de información permiten identificar, reconocer, procesar y divulgar datos importantes a los hechos y actividades internas y externas de la empresa?				
29	¿El personal tiene conocimiento de cómo esta comunicado sus actividades con otras áreas de trabajo?				
30	¿Se está manejando informes multidireccional de información actual de la empresa en general?				
31	¿Existe una buena comunicación interna del problema, en la empresa de productos unión?				
	<b>VI. RESPECTO A LA SUPERVISIÓN</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
32	¿Existe en Productos Unión la supervisión o seguimiento de las respuesta planteadas del control interno para el mejoramiento de las actividades del personal?				
33	¿El personal mejora su rendimiento de después de las respuestas planeadas del control interno?				