



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TESIS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN GERENCIAL  
EN LA EMPRESA COMERCIAL R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. –  
LIMA 2017”**

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

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**MAX ANTONY BAJONERO GARCIA**

**ASESOR**

**Mg. CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA**

**HUACHO – PERÚ**

**2019**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**MAX ANTONY BAJONERO GARCIA**

**ASESOR:**

**MG.CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA**



.....  
MG.CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA

**ASESOR:**

**TESIS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN GERENCIAL EN  
LA EMPRESA COMERCIAL R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. - LIMA 2017”**

**JURADO EVALUADOR**

  
Dr. CPCC. MIGUEL ANGEL SUAREZ ALMEIRA  
PRESIDENTE

  
Mg. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ  
SECRETARIO

  
Mg. CPCC. SILVIA ESPINOZA DE SANCHEZ  
VOCAL

**DEDICATORIA:**

A DIOS, a mis padres y familiares, por ser  
partícipe de este logro.

**AGRADECIMIENTO:**

Agradezco primeramente a Dios, a mis padres, por ser los promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTRACARATULA.....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>X</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS.....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>XIV</b>

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Formulación del Problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema General.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas Específicos.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo General.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>3</b>

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

<b>2.1. Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1. El control interno.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.2. Gestión Gerencial.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. Definiciones Conceptuales.....</b>	<b>33</b>
<b>2.4. Formulación de Hipótesis.....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.1. Hipótesis General.....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.2. Hipótesis Específicas.....</b>	<b>36</b>

### **CAPITULO III METODOLOGIA**

3.1. Diseño Metodológico.....	37
3.1.1. Tipo.....	37
3.1.2. Enfoque.....	37
3.2. Población y Muestra.....	38
3.2.1. Población.....	38
3.2.2. Muestra.....	39
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores.....	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.4.1. Técnicas a Emplear.....	42
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	43
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	44
3.5.1 Técnicas de Análisis.....	44
3.5.2. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	44

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1. Resultados.....	45
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	60

### **CAPITULO V DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	70
5.2. Conclusiones.....	70
5.3. Recomendaciones.....	71

### **CAPITULO VI FUENTES DE INFORMACION**

6.1. Fuentes Bibliográficas.....	72
6.2. Referencias Electrónicas.....	73

**ANEXOS**

<b>01</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	76
<b>02</b> INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	79

### INDICE DE TABLAS

N°	DETALLE	Pág.
1	Empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cuenta con control que le permite cumplir con un nivel de dirección acertada.	45
2	Empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC realiza evaluación de riesgos para determinar el nivel de control interno.	47
3	Empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cumple nivel de información y comunicación como componente del control interno	48
4	Se cumple supervisión y monitoreo para la evolución del control interno en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC.	50
5	Control interno influye favorablemente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	51
6	Implementación del control interno influye en mejoramiento de dirección en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	53
7	El cumplimiento de metas y objetivos influye en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	54
8	El buen nivel de organización influye en gestión gerencial de empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	56
9	La Calidad de servicio repercute en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	57
10	El control interno que se aplica en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., repercute en mejorar la gestión gerencial.	59
11	Evaluación de control interno, permite evaluar nivel de dirección de gestión gerencial	61
12	Evaluación de riesgos de control interno permite medir cumplimiento de metas y objetivos en empresa	63
13	Información y comunicación de control interno, influye en organización de gestión gerencial	65
14	Actividades de monitoreo y supervisión, influye en resultados de calidad en gestión gerencial	67
15	Implementación de control interno influye en gestión gerencial en empresa.	68

### INDICE DE GRAFICOS

N°	DETALLE	Pág.
1	Empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cuenta con control que le permite cumplir con un nivel de dirección acertada.	46
2	Empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC realiza evaluación de riesgos para determinar el nivel de control interno.	48
3	Empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cumple nivel de información y comunicación como componente del control interno	49
4	Se cumple supervisión y monitoreo para la evolución del control interno en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC.	51
5	Control interno influye favorablemente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	52
6	Implementación del control interno influye en mejoramiento de dirección en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	54
7	El cumplimiento de metas y objetivos influye en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	55
8	El buen nivel de organización influye en gestión gerencial de empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	57
9	La Calidad de servicio repercute en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.	58
10	El control interno que se aplica en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., repercute en mejorar la gestión gerencial.	60
11	Evaluación de control interno, permite evaluar nivel de dirección de gestión gerencial	62
12	Evaluación de riesgos de control interno permite medir cumplimiento de metas y objetivos en empresa	64
13	Información y comunicación de control interno, influye en organización de gestión gerencial	66
14	Actividades de monitoreo y supervisión, influye en resultados de calidad en gestión gerencial	68
15	Implementación de control interno influye en gestión gerencial en empresa.	69

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar si implementación del control interno influye en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. en la ciudad de Lima 2017. **Métodos:** La población estuvo constituida por 87 personas entre individuos empresario, gerente, contador y trabajadores, determinadas por el muestreo probabilístico, utilizamos como medida de actitud la escala de Likert. Entre las dimensiones: cumplimiento, componentes, comunicación, evaluación de control. La certeza, fue validada por aplicación de proceso computacional SPSS, Versión 22.0 del molde de correlación de Pearson, de confianza del 95%. La prueba de ji cuadrada. **Resultados:** Los resultados muestran que el mayor porcentaje (56.33%) empresario, gerente, contador y trabajadores están de acuerdo que control empresa repercute en gestión, y en cuanto a la control interno influye en gestión gerencial (76.06%) está de acuerdo. **Conclusión:** la conclusión muestra que implementación de control influye en gestión gerencial en empresa RAM INDUSTRIES SAC ( $1.20 < 0.05$ ).

**Palabras Claves:** Control interno, gestión, gerencia, empresa.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine if implementation of internal control influences management management in a commercial company R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. in the city of Lima 2017. **Methods:** The population was constituted by 87 people among entrepreneurs, managers, accountants and workers, determined by probabilistic sampling, we use the Likert scale as an attitude measure. Among the dimensions: compliance, components, communication, and control evaluation. The certainty was validated by application of the SPSS computational process, Version 22.0 of the Pearson correlation mold, 95% confidence. The chi-square test. **Results:** The results show that the highest percentage (56.33%) of the entrepreneur, manager, accountant and workers agree that control of the company has an impact on management, and as far as internal control is concerned, management management (76.06%) agrees. **Conclusion:** the conclusion shows that the implementation of control influences management in RAM INDUSTRIES SAC ( $1.20 < 0.05$ ).

**Key words:** Internal control, management, management, company.

## INTRODUCCION

La investigación, trata de: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA COMERCIAL R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. - LIMA 2017”**, su desarrollo se ejecutó en concordancia a los procesos normados por la Universidad del cual la facultad de ciencias contables y financieras aplica en forma regular, la estructura utilizada se inicia con la situación problemática, las bases doctrinarias del marco teórico, el método utilizado; resultados; discusión; conclusiones; recomendaciones; de la misma forma se cumple en adjuntar los respectivos anexos como la matriz de consistencia y la encuesta utilizada para la obtención de información, por lo que la estructura fue desarrollada sobre la base de los seis capítulos, por lo que fueron desarrollados de la manera siguiente:

**Capítulo I:** Planeamiento de la situación problemática, en el cual se desarrolló la metodología de investigación científica, iniciando con el conocimiento de situación real del problema, verificando que en las empresas incumplen con sus obligaciones tributarias, por ello señalamos implantación del control interno influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial por ello nos permitimos formular el problema general como sus respectivos específicos, de la mismo forma producto de ello nos permitimos plantear el objetivo general como los específicos del estudio.

**Capítulo II:** que contiene el Marco Teórico, desarrollando en primer lugar historia del control interno su nacimiento desarrollo y en particular en la empresa comercial y su influencia en la gestión gerencial para ello se procedió a desarrollar las bases teóricas, con la finalidad de interpretar correctamente las bases conceptuales para una mayor interpretación, que consideran sobre control interno, como también su importancia que significa para la gestión gerencial en las empresa comerciales y en particular para las dedicadas a los juegos de azar como tragamonedas, luego de la definición y sustentación teórica de ambas variables (independiente y dependiente), para ello hemos recurrido, a la revisión de diferentes autores y especialistas, lo cual ayuda al enriquecimiento de la investigación, luego hemos teorizado a cada uno de los indicadores que forman parte de las variables, para la culminación de dicho

capítulo, se plantea las propuestas a nivel de hipótesis general y específicas, que luego fueron contrastadas con los resultados de las encuestas.

**Capítulo III:** que contiene la parte de la Metodología, la constituye el diseño metodológico a realizar, el cual contempla el tipo y enfoque de la investigación; la población a tener en cuenta para la investigación estuvo conformada por 87 individuos entre empresarios, contadores y trabajadores, quienes laboran en forma directa e indirecta en empresa tragamonedas en la provincia de Huaura, luego a partir de la población hemos determinado la muestra por 71 individuos para ello se ha teniendo en cuenta el proceso de selección en forma aleatoria, para ello se determinó al azar a las persona que se les aplico un cuestionario estructurado por respuestas cerradas en 10 interrogantes , luego tenemos la Operacionalización de las variables, de acuerdo a los índices e indicadores, teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos para la recolección de documentos e información para lo cual con la utilización de instrumentos luego fueron validados.

**Capítulo IV:** constituido principalmente por resultados, dicho capítulo contiene el tratamiento y procesamiento de la información seleccionada, la cual fue trabajada estadísticamente por las respuestas a cada una de las preguntas formuladas, la misma que respalda la elaboración de las gráficas elaboradas; también se incluye la contrastación a cada una de las propuestas establecidas y con hipótesis, para lo ello se utilizó la distribución de Chi cuadrada, para lo cual los datos utilizados para el análisis se encuentran clasificados en forma categóricas, para cada una de ellas, continuando con el procedimiento estadístico destinado para dichos fines.

**Capítulo V:** constituido entre ellos por discusión, conclusiones y recomendaciones las mismas que fueron obtenidas como resultado de su desarrollo, se analizó la parte teórico conceptual las conclusiones en concordancia con los resultados de la formulación de las hipótesis, y en cuanto a las recomendaciones están orientadas al aporte que ofrece la implantación del control interno y su influencia en la gestión gerencial en la empresa comercial RAM INDUSTRIES SAC.

Al culminar la estructura, finalmente en el Capítulo VI: denominado referencias bibliográficas en el cual se detalla la bibliografía que fue necesaria para el desarrollo

de nuestro trabajo de investigación, de la misma manera de cumple con adicionar los anexos respectivos.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La empresa R.A.M. INDUSTRIES es una sociedad anónima cerrada, que inicia sus operaciones por el mes de marzo del año 2008, dedicada a la elaboración de comidas y platos preparados, desarrolla sus actividades en el Distrito de Lima, Provincia de Lima, Región Lima, esta autorizada a la emisión de factura y boleta electrónica, además se encuentra afiliado al PLE desde enero del 2015; para el desarrollo de sus actividades cuenta con un Gerente General. R.A.M., empresa dedicada a la gastronomía es necesario indicar que no cuenta con deuda tributarias, por lo que el desarrollo de sus actividades no se han visto interrumpidas por ningún motivo, lo cual nos permite decir que es una empresa que en los aspectos normativos y tributarios cumple periódicamente.

La situación problemática se origina en que la gerencia general al no implementar un sistema de control interno, que permita advertir los diferentes riesgos a la cual está expuesta la empresa, así como a la salvaguarda de sus activos que es responsabilidad inherente de la gerencia, y que de contar con dicha herramienta le permita advertir de dicho hechos; por lo que de la revisión a los procedimientos en la empresa podemos señalar que se presentan dificultades en los procesos administrativos, específicamente en el departamento de cobranzas, lo cual genera deficiencias y pérdidas económicas.

El contexto en la cual se desarrollan las actividades comerciales en la Ciudad de Lima, son aún mucho más exigentes, para lo cual la gerencia general deberá de estar preparada para dirigir asuntos relacionados a los aspectos internos de administración dirección y control, pero además deberá de contar con los controles adecuados para asumir los niveles de control de sanidad teniendo en cuenta las características que se trata de una empresa que se dedica a la venta de alimentos, adicionalmente deberá de estar preparada para asumir la

fiscalización que en forma periódica suele realizar la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, de la misma forma los niveles de control que de acuerdo a ley le corresponde a la municipal, así como los controles de salud y acondicionamiento.

Es indudable que el crecimiento de la empresa permite contar con nuevos y mejores niveles de conocimiento y de control con la finalidad que estas sean de manera efectiva y de calidad en la atención a sus clientes, sin embargo será necesario será importante que tengan en cuenta sus debilidades que se presentan en su funcionamiento, otro de los aspectos a considerar es la informalidad que a la vez se convierte en una competencia no controlada, que en muchos casos carecen de la autorización Municipal para su funcionamiento, consecuentemente no se encuentran registrados ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración, esta situación problemática deberá de ser resuelta por los órganos competentes, pero sin embargo se constituye en una competencia no sana para aquellas empresas que si cumplen con sus obligaciones ante la Municipalidad, SUNAT, y las exigencias que como empresas dedicadas al expendio de alimentos están obligadas.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la aplicación del control interno influencia en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C, en la ciudad de Lima 2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo la evaluación del entorno de control interno permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima?
- b) ¿En qué medida la evaluación de riesgos de control interno permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima?

- c) ¿De qué manera la información y comunicación de control interno influye en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima?
- d) ¿Cómo las actividades de monitoreo y supervisión influyen en los resultados de calidad en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar si la implementación del control interno influye en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. en la ciudad de Lima 2017.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar si la evaluación del entorno de control interno permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- b) Identificar si la evaluación de riesgos de control interno permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- c) Establecer si la información y comunicación de control interno influye en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- d) Determinar cómo las actividades de monitoreo y supervisión influyen en los resultados de calidad en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

El Bachiller **JOHN RAMÍREZ OLANO (2017)** en su tesis: El Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso empresa AGROMEN GROUP S.A.C. - Tarapoto, 2016: investigación presentada para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El presente trabajo de investigación denominada “El Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de Almacén de las empresas comerciales del Perú: CASO EMPRESA AGROMEN GROUP S.A.C. – TARAPOTO, 2016”, tiene como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios del área de almacén de las empresas comerciales del Perú y de la empresa AGROMEN GROUP S.A.C. - Tarapoto, 2016, con la finalidad de implementar un sistema de control interno eficiente en almacén, de tal manera ayude a la gerencia en la toma de decisiones.

El tipo de investigación fue cualitativa-descriptiva, teniendo en cuenta la Técnica de Revisión Documental Bibliográfica de caso que se aplicara en la investigación, y a la vez se utilizó como instrumento un cuestionario aplicado al jefe de logística y al gerente de la empresa para la recolección de datos, de modo que permitió a la gerencia tomar decisiones según las técnicas que establece del control interno en la gestión de inventarios. Lo que se le recomienda a la empresa en mención implementar de un sistema de control interno con la finalidad de salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promoviendo la eficiencia en las operaciones que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee

un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

La Bachiller **JENNY EVELYN LÓPEZ DORREGARAY (2016)** en su investigación denominada: Las políticas gerenciales influyen en la implementación de un Sistema de Control Interno y su afectación en los resultados económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana; presentada para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Ricardo Palma – Lima.

La presente tesis “Las políticas gerenciales influyen en la implementación de un sistema de control interno y su afectación en los resultados económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana” tiene como finalidad proponer diversas mejoras en los sistemas de control.

El propósito es orientar acciones operativas y correctivas para hacerle frente a las deficiencias en la gestión del área cobranzas, todo esto encaminado al cumplimiento de los objetivos, y que conlleve a cumplir la responsabilidad social para la cual fue creada. También podemos mencionar que se desarrolla la importancia del sistema de control interno que esté tiene a efectos de implementar mecanismos o políticas gerenciales al interior de las compañías de seguros, los que brindarán seguridad para que las operaciones de ésta se realicen salvaguardando sus activos y, al mismo tiempo, reduciendo la posibilidad de errores. Además determinar la relación que existe entre políticas gerenciales y la implementación de un sistema de control interno, en las Compañías de Seguros de Lima – Metropolitana y su incidencia en el resultado económico, en la investigación se utiliza el método descriptivo no experimental, donde se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La Bachiller **LUZ CELINA MORETO MONTALBÁN (2016)** en su investigación denominada: El Control Interno su influencia en la Gestión Administrativa de Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba 2015; para optar el título de Contador Público en la Universidad Señor de Sipan.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba. Referente a la metodología que se utilizó fue de tipo descriptiva correlacional propositiva, con un diseño no experimental cuantitativo. Se realizó y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Lickert (28 ítems), diseñada específicamente para su desarrollo por parte de los trabajadores y beneficiarios (usuarios) de la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba. Se obtuvieron los siguientes resultados En el análisis de la correlación, el coeficiente de Pearson indica un .894 lo que demuestra que hay incidencia entre una variable y la otra; por lo tanto, se determinó que sí existe incidencia del control Interno en la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba, además, se logró comprobar que la Gestión Administrativa en la misma es deficiente. Se recomienda implementar el Órgano de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba, en base a los fundamentos, componentes y Objetivos del control Interno en el Sector Público.

La Bachiller **DIANA ISABEL PORTILLA PAREDES, (2015)** en su investigación: El Control Interno y su influencia en Mejora de Gestión Financiera en empresas Constructoras de Ciudad de Trujillo, 2014; presentado para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Trujillo.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en virtud del crecimiento de las actividades de las empresas constructoras en la ciudad de Trujillo, para ello es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a éste se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia y eficacia de la misma en cuanto a su gestión. El problema fue: ¿De qué manera el Control Interno influye en la mejora de la gestión financiera en las Empresas Constructoras de la Ciudad de Trujillo, Año-2014? La hipótesis formulada fue: El control interno influye de manera significativa en mejora de gestión financiera de empresas constructoras de Ciudad de Trujillo, 2014. El material de estudio fue tomado muestra a 44 empresas constructoras, la misma que ha sido seleccionada mediante muestreo aleatorio empleando la técnica de encuesta. Se concluye que

el control interno influye significativamente en la mejora de la gestión financiera en las empresas constructoras, por ende permitirá cumplir con las metas y objetivos propuestos y perseguidos.

## **2.2. BASES TEORICAS**

Las bases teorías que se consideraran como aspecto principal doctrinario normativo para el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

### **2.2.1. CONTROL INTERNO**

La autora **RAMÓN J.** (2004) en su publicación El control Interno en las Empresas Privadas, dice que: “El control interno de empresas privadas, convertido últimamente en pilar en organizaciones empresariales, nos permite observar con claridad la eficiencia y eficacia de operaciones, confiabilidad de registros, cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables”.

Por otro lado **Gómez G.** (2004), en su libro Control Interno: Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial dice lo siguiente: “El Control Interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como herramienta más importante para lograr objetivos, la utilización eficiente de recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias”.

Estructura del Control Interno Para operar la estructura (también denominado sistema) de Control Interno se requiere de los siguientes componentes:

#### **1. Ambiente o entorno de control:**

Al respecto **Pérez P. (2007)** Marca la pauta de funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. “El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”.

## **2. Evaluación de los riesgos:**

Sobre el particular **Perdomo A. (2004)** en su publicación Fundamentos de control interno, establece: Organizaciones de todo tamaño se enfrentan a riesgos desde fuentes internas y externas. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de aquellos que se relacionan con el logro de objetivos, formando una base para determinar la forma en que deben controlarlos. Aunque tomar riesgos prudentes es necesario para crecer, la administración debe identificarlos y analizarlos, cuantificar su magnitud, y promover su probabilidad y sus posibles consecuencias.

## **3. Sistemas de información:**

Sobre el particular **Osorio I. (2007)** La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones, estas decisiones se tomarán adecuadamente cuando la información financiera posea determinadas características: útil y confiable. Por lo tanto el auditor usará la información financiera en el trabajo que realiza.

## **4. Actividades de Control Interno:**

Las actividades de control existen y se dan en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficiencia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones. En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en: controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección.

Al respecto González A. y Cabrale D. (2010), señala que el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad.

### **Objetivos del Control Interno**

En relación a los objetivos del Control Interno, Estupiñan R. (2006), señala: El control interno comprende el plan de organización, y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Así también, Perdomo A. (2004), dice que, el Control Interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las categorías.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos.

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

- Funcionamiento de la entidad u organismo social de manera ordenada y pueda de esta manera lograr sus objetivos y metas.
- Salvaguardar y custodiar los activos.
- Obtención de información confiable y eficiente.
- Promover la eficiencia operativa.
- Estimular la adhesión a las políticas de la dirección

De la misma forma sobre COSO Vizcarra J. (2007) nos dice que el COSO es un aspecto importantísimo en el desarrollo de la auditoría financiera, es la evaluación del control interno. Según el modelo COSO, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados y dinámicos entre sí.

Asimismo, Mantilla S. (2009) sobre COSO, señala lo siguiente: es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicado a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectivas, eficientes y éticas. Patrocina y difunde estructuras conceptuales y orientación con base en investigación en profundidad, análisis y mejoras prácticas. El control interno es una parte integral en el Enterprise Risk Management (ERM). El marco del ERM abarca al Marco de Control Interno, formando una herramienta más sólida para la gestión, en base a una mejor conceptualización. COSO considera que el control interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.

### **Marco Integrado COSO III**

Principios y puntos de enfoque, a continuación se presenta la relación entre los componentes, los principios y los puntos de enfoque para cada uno. Los puntos de enfoque representan las características importantes de cada principio, lo que permite que sean más fáciles de entender y que la entidad pueda evaluar si el principio está presente y funcionando en su sistema de control interno.

Para determinar que el Sistema de Control Interno es efectivo se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando:

- **Presente:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.
- **Funcionando:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.

No todos los puntos de enfoque son requeridos para valorar la efectividad del sistema de control. La administración puede determinar que algunos de estos no son relevantes y puede identificar y considerar otros.

De esta manera, el Marco Integrado de Control Interno facilita la labor de diseño y supervisión del Sistema de Control Interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los Sistemas de Control Interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.

## COMPONENTE

### 1. ENTORNO DE CONTROL

#### PRINCIPIOS

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

#### Puntos de enfoque-Atributos

**Establece el tono de la gerencia.** La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.

**Establece estándares de conducta.** La integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.

**Evalúa la adherencia a estándares de conducta.** Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados.

**Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.** Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección.** La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.

**Aplica experiencia relevante.** La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros.

**Opera de manera independiente.** La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones.

**Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno.** La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:

- **Entorno de Control:** establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.
  - **Evaluación de Riesgos:** monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.
  - **Actividades de Control:** provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.
  - **Información y Comunicación:** analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
  - **Actividades de Supervisión:** evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.
3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Considera todas las estructuras de la entidad.** La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.

**Establece líneas de reporte.** La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.

**Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.** La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización:

- **Junta directiva:** conserva autoridad sobre las decisiones significativas y revisa las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades. Alta Dirección: establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
- **Administración:** guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades.
- **Personal:** entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, así como las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

**Proveedores de servicios externos:** cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos.

1. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.

### **Puntos de enfoque-Atributos**

1. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Establece políticas y prácticas.** Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

**Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias.** La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos, de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.

**Atrae, desarrolla y retiene profesionales.** La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

**Planea y se prepara para sucesiones.** La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno.

## **2. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

1. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

##### **Objetivos Operativos:**

- Refleja las elecciones de la administración.
- Considera la tolerancia al riesgo.
- Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.
- Constituye una base para administrar los recursos.

##### **Objetivos de Reporte Financiero Externo:**

- Cumple con los estándares contables aplicables.
- Considera la materialidad.
- Refleja las actividades de la entidad.

**Objetivos de Reporte interno:**

- Refleja las elecciones de la administración.
- Considera el nivel requerido de precisión.
- Refleja las actividades de la entidad.

**Objetivos de Cumplimiento:**

- Refleja las leyes y regulaciones externas.
- Considera la tolerancia al riesgo.

1. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.

**Puntos de enfoque-Atributos**

Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.

Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.

Involucra niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.

Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.

Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

2. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

### **Puntos de enfoque-Atributos**

Considera varios tipos de fraude: La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.

La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.

La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.

La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.

## **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

1. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Evalúa cambios en el ambiente externo.** El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera

**Evalúa cambios en el modelo de negocios.** La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.

**Evalúa cambios en liderazgo.** La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno

3. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Se integra con la evaluación de riesgos.** Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.

**Considera factores específicos de la entidad.** La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.

**Determina la importancia de los procesos del negocio.** La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control.

**Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control.** Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.

**Considera en qué nivel las actividades son aplicadas.** La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.

**Direcciona la segregación de funciones.** La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.

4. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología:** La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.

**Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante:** la Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.

**Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad:** la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.

**Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología:** la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.

5. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración:** la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.

**Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos:** la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.

**Funciona oportunamente:** el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.

**Toma acciones correctivas:** el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.

**Trabaja con personal competente:** personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.

**Reevalúa políticas y procedimientos:** la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

##### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Identifica los requerimientos de información:** un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Captura fuentes internas y externas de información:** los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información.

**Procesa datos relevantes dentro de la información:** los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información.

**Mantiene la calidad a través de procesamiento:** los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno.

**Considera costos y beneficios:** la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos.

2. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

##### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Comunica la información de control interno:** un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.

**Se comunica con la Junta directiva:** existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad.

**Proporciona líneas de comunicación separadas:** separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.

**Selecciona métodos de comunicación relevantes:** los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información.

3. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

#### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Se comunica con grupos de interés externos:** los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.

**Permite comunicaciones de entrada:** canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.

**Se comunica con la Junta Directiva:** la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.

**Proporciona líneas de comunicación separadas:** separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.

**Selecciona métodos de comunicación relevantes:** los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias

## 5. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN – MONITOREO

1. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.

### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes:** la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes.

**Considera tasa de cambio:** la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes.

**Establece un punto de referencia para el entendimiento:** el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.

**Uso de personal capacitado:** los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado.

**Se integra con los procesos del negocio:** las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes.

**Ajusta el alcance y la frecuencia:** la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.

**Evalúa objetivamente:** las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva

2. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

### **Puntos de enfoque-Atributos**

**Evalúa resultados:** la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.

**Comunica deficiencias:** las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda.

**Supervisa acciones correctivas:** la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.

### **2.2.2. GESTION GERENCIAL**

El Management en 20 definiciones según Peter Drucker (2016)

- a. Lo más importante en la comunicación es escuchar lo que no se dice.
- b. Hoy el conocimiento tiene poder. Controla el acceso a las oportunidades y a los avances.
- c. El liderazgo efectivo no trata de hacer discursos o ser gustado; el liderazgo se define por resultados, no por atributos.
- d. Si quieres algo nuevo, tienes que parar de hacer algo antiguo.
- e. La mayor parte de lo que llamamos gestión consiste en hacer difícil que la gente haga su trabajo.
- f. El tiempo es el recurso más escaso y al menos que se gestione, nada más puede ser controlado.
- g. Donde veas un negocio exitoso, alguien ha tomado una decisión valiente.
- h. La estrategia es comodidad, la ejecución es un arte.
- i. Lo que se mide se mejora.
- j. Tu primer y más importante trabajo como líder, es hacerte cargo de tu propia energía y luego ayudar a orquestar la energía de los que están a tu alrededor.
- k. La mejor forma de predecir el futuro es crearlo.

- l. Los errores más serios son los que se cometen como resultados de respuestas incorrectas. El verdadero peligro es hacerse las preguntas incorrectas.
- m. La eficiencia es hacer cosas bien; la efectividad es hacer las cosas correctas.
- n. Los resultados se consiguen al explotar oportunidades, no por resolver problemas.
- o. La gestión por objetivos funciona si sabes los objetivos. El 90% del tiempo no los sabes.
- p. El rango no confiere privilegio o da poder. Impone responsabilidad.
- q. La gente en cualquier organización está siempre apegada a lo obsoleto; a las cosas que deberían haber funcionado pero que no lo hacen; a las cosas que una vez fueron productivas y ya no lo son.
- r. La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. Pero una estructura equivocada es una garantía de fracaso.
- s. Ahora aceptamos el hecho de que el aprendizaje es un proceso que dura toda la vida para mantenerse al corriente del cambio. Y la tarea más urgente es enseñar a la gente cómo aprender.
- t. La gestión es hacer las cosas bien; el liderazgo es hacer las cosas correctas.

Para que exista una sociedad de calidad total, es indispensable hacer de la productividad el factor determinante, y para ser productivo, el trabajo inteligente necesita de una estructura; esa estructura es la empresa y quienes la crean y mantienen los gerentes son los profesionales más importantes de nuestro tiempo, puesto que crean y mantienen los negocios.

**“Un gerente escribe Drucker en La Sociedad Pos capitalista es el responsable de la aplicación y rendimiento del saber” (2005)**

Una de las preguntas que se formula Peter Drucker en relación con el gerente tiene que ver con ¿Cuál es realmente el rol del gerente dentro de la

organización? ¿Qué es lo que el gerente realmente tiene que hacer en su jornada de trabajo?

Aquí Peter Drucker señala que el trabajo del gerente incluye dos dimensiones principales:

3. Dimensión Económica: para analizar esta dimensión Drucker propone distinguir entre el gerente y el administrador. El gerente conforma el equipo de las organizaciones dedicadas a negocios, es decir, básicamente las empresas privadas, mientras que por el contrario el administrador está más bien relacionado con empresas que pueden estar subsidiadas y/o que no son autosuficientes (ONG's, Fundaciones, Instituciones educativas, etc.), donde la tarea del administrador no está tan directamente relacionada con los resultados económicos que debe alcanzar el gerente; el administrador puede rendir cuentas perfectamente y mostrar un saldo cero de un dinero que le ha sido asignado sin necesidad de generar más dinero del que el haya recibido. En ésta dimensión económica el gerente debe siempre asignar prioridad a la performance económica y financiera por sobre todas las cosas, lo que lo distingue del "administrador".
4. El Tiempo: el segundo aspecto a tener en cuenta es la variable tiempo, que se encuentra presente en todo momento desde la toma de decisiones hasta la implementación y el control. Y en la toma de decisiones debe saber actuar discrecionalmente teniendo en cuenta la implicancia de las decisiones tanto en el corto como en el mediano y en el largo plazo. Esto sugiere que los gerentes son evaluados en relación con su performance económica y financiera tanto en el corto como mediano y largo plazo, lo cual no necesariamente significa maximización de utilidades. Más bien la utilidad tiene que ser suficiente como para cubrir los distintos riesgos inherentes al negocio (y las necesidades / proyectos de las épocas menos propicias) como así también para evitar una pérdida.

## **Gestión gerencial**

Crosby (1988) citado por Fermín (2004) define a la gerencia como el arte de hacer que las cosas ocurran (p.1). Por su parte Krygier (1988) la define como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización (p.12).

La gerencia es un proceso que involucra a la persona para realizar actividades con los mejores resultados, con el propósito de alcanzar determinados objetivos con eficacia y eficiencia, relacionados con el hecho de lograr las metas, usando el mejor método posible; Mintzberg (2000)

Morris (1998) establece que la gerencia es esencial y básica en las organizaciones empresariales al tener implícito la necesidad de mejorar el servicio; realizar con calidad los propósitos para los cuales la empresa fue constituida, lo que implica cumplir con sus objetivos (pag.20).

Para efectos de esta investigación el término gerencia se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos

### **De allí que la gestión gerencial debe estar orientada a:**

- Focalizar las situaciones problemáticas a partir de sistemas de información para aumentar el nivel de eficacia y eficiencia en la asignación de recursos.
- Formular objetivos generales de producción y servicios para satisfacer las necesidades del cliente.
- Diseñar programas de producción y servicios para satisfacer las necesidades del cliente.
- Identificar los componentes de cada departamento y sus objetivos específicos.
- Formular las actividades necesarias para implementar acciones de transformación.

- Formular las metas físicas, de resultados, de impactos y de cobertura de cada actividad o componente.
- Programar los tiempos, recursos y costos de las actividades.

Según Koont Etal (1983) Chiavenato (1999), Amarante (2000) la aplicación del proceso de dirección se da de manera cíclica a través del cual se planifica, se organiza, dirige y controla a la gestión escolar, estos componentes se analizaran a continuación.

- a. **La Planificación:** el gerente con su equipo decide qué y cómo hacerlo, para convertir a la escuela en un centro de excelencia pedagógica, de acuerdo al proyecto educativo que orienta los procesos de enseñanza en el aula, a partir de un diagnóstico de su realidad la fijación de objetivos.
- b. **La Organización:** diseño de la estructura formal para el desarrollo de la gestión de la escuela, facilitando la integración y coordinación de las actividades de los docentes, alumnos y otros agentes; y el empleo de los recursos para desarrollar los procesos programa y proyectos, que involucran la división del trabajo y de funciones a través de una jerarquía de autoridad.
- c. **La dirección:** el liderazgo, la motivación y la creación de un clima organizacional por parte del directivo, que integre las potencialidades a partir del compromiso de todos los proyectos educativo para mejorar la docencia y la administración de los recursos de la escuela.
- d. **El control y seguimiento de la gestión,** para asegurar la ejecución de la programación de acuerdo al esquema de responsabilidad y distribución del trabajo que se diseñó, para lograr los objetivos y metas asignados a los diferentes actores o unidades del centro escolar; e introducir ajustes a la programación y a la asignación de recursos.

**La Gerencia;** según Alex Sequera (2012)

Es el proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (Humano, físico, tecnológico, financiero), para que a través de los distintos procesos de: Planificación, Organización, Dirección y control se logren los objetivos trazados previamente.

### **Características de la Gerencia.**

La gerencia posee algunas características, las cuales debe aplicarlas un verdadero líder dentro de su empresa.

- Las tareas.
- Las funciones.
- La responsabilidad.
- La actividad.
- La conducción.
- La dirección.
- La administración.
- La coordinación

### **Funciones de la gerencia.**

Cuando hablamos de la gerencia como una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso. Cuando es vista un proceso, puede ser analizada y descrita en términos de varias funciones fundamentales.

Al discutir el proceso gerencial es conveniente, y aun necesario, describir y estudiar cada función del proceso separadamente. Como resultado, podría parecer que el proceso gerencial es una serie de funciones separadas, cada una de ellas encargadas ajustadamente en un compartimiento aparte. En la práctica, un gerente puede ejecutar simultáneamente, o al menos en forma continuada, todas o algunas de las siguientes funciones: Planeamiento, Organización, Dirección y Control.

### **Tipos de gerencia.**

En la gerencia existen 3 tipos los cuales son:

**La gerencia patrimonial:** Es aquella propiedad donde los puestos principales y los cargos superiores de la jerarquía empresarial son ocupados por los miembros de una familia extensa.

**La gerencia política:** es menos común y al igual que la dirección patrimonial, sus posibilidades de supervivencia son débiles en las sociedades industrializadas modernas, ella existe cuando la propiedad en altos cargos decisivos y los puestos

administrativos claves están asignados sobre la base de la afiliación y de las lealtades políticas.

**La gerencia por objetivo:** Se define como el punto final hacia el cual la gerencia dirige su esfuerzo, El establecimiento es el efecto de la determinación de un propósito.

### **El Gerente.**

Es la persona que tiene los conocimientos, la capacidad, el talento y la habilidad para dirigir una empresa u organización, que visualiza los cambios y los acepta como retos y oportunidades, que posee criterio personal y sentido común y se preocupa por el mejoramiento continuo de la empresa, propio y de sus colaboradores.

### **Perfil de un Gerente.**

Las características, rasgos o cualidades que un gerente debe poseer son los siguientes:

- Poseer un espíritu emprendedor.
- Gestión de cambio y desarrollo de la organización.
- Habilidades cognitivas
- Habilidades interpersonales.
- Habilidades comunicativas.
- Liderazgo.
- Motivación y dirección del personal.
- Espíritu competitivo
- Integridad moral y ética
- Capacidad crítica y auto correctivo.

### **Importancia de un gerente.**

Un gerente es una pieza fundamental dentro de una empresa, ya que él es quien realiza la toma de decisiones de la misma, este debe ser una persona segura de sí misma y tiene que tener claro los objetivos que desea lograr.

### **¿Que atiende la Gerencia Estratégica?**

Las principales necesidades que atiende esta gerencia es la determinación del concepto de la empresa y su naturaleza, el ¿por qué esta allí?, ¿Para quién? y ¿para qué?, cuáles son sus principios y valores, y el futuro que la empresa debe tener

### **Beneficios de una buena organización.**

Cada empresa debe tener muy clara sus estrategias ya que esta le facilita o le permite:

- Proporcionar una base sólida para tomar decisiones que lo mantengan en una dirección adecuada.
- Le ayuda a evitar tendencias que podrían tentarlo a errar en el camino.
- Refuerza la misión y visión
- Ahorra el tiempo y esfuerzo.
- Aumenta el interés por parte de los depositarios
- Incrementa el ingreso sobre la inversión.
- Permite a una organización aprovechar oportunidades claves en el último minuto.
- Las empresas que llevan a cabo esta gerencia estratégica son más rentables y exitosas que aquellas que no lo usan.

### **Fundamentos y bases teóricas de la calidad.**

#### **Fundación teórica.**

- La calidad provoca una reacción en cadena como de podrá ver en el siguiente material.
- En un proceso por conseguir la calidad entran en juego los siguientes factores críticos:
  - Las necesidades de los clientes.
  - Los requerimientos del personal.
  - Las obligaciones de los inversionistas.
  - Los deberes de los proveedores.
  - El compromiso que existe con la comunidad

**Fundación teórica.**

- La principal razón de éxito ya no es la producción en masa. Ahora lo es la calidad, considerada desde la perspectiva de los clientes.
- Los clientes son la vida de todo negocio, su activo más valioso. Si no hay clientes, no hay negocio.
- El único enfoque de la calidad que logra éxito es aquel que convierte ésta en la forma de vida predominante de la empresa.
- Para los clientes y, por tanto, para una mayor participación en el mercado, el factor determinante en la calidad; no los precios más bajos.

**Fundación Teórica.**

- Cualquier actividad juega un triple papel de:
  - Proveedor – Procesador – Cliente.
- Se requiere del establecimiento de unidades comunes de medida para evaluar la calidad.
- Siempre existe una relación en cadena Entrada – Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa.
- Se necesita establecer medios ("sensores") para evaluar la calidad en función de esas unidades de medida.
- La gestión de CALIDAD se realiza por medio de una trilogía:
  - Planeación de la calidad (desarrollo de productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes).
  - Control de calidad.
  - Mejora de la calidad.

**Fundación teórica.**

- El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.
- Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

- Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. El control de la calidad no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados. Así se llega el Control Total de la Calidad.

### **Fundación teórica.**

- En la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios.
- La calidad ha llegado a ser la única fuerza de gran importancia que lleva el éxito organizacional y al crecimiento de la compañía en mercados nacionales e internacionales.
- Procesos de calidad fuerte y efectivos están generando excelentes resultados y utilidades en empresas con estrategias de calidad efectivas. Esto está demostrado por los importantes aumentos en la penetración del mercado, por mejoras importantes en la productividad total, por la reducción significativa de los costos y por un liderazgo competitivo más fuerte.

### **Fundación Teórica.**

Todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:

- Proveedor e insumos que él proporciona.
- Proceso realizado a través de trabajo de cada persona.
- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

### **Gerencia y Organización.**

La organización: es un conjunto de cargas cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros así, valer el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos. Un gerente debe tener en cuenta que para poseer un buen control de su empresa tiene que tener muy claro el concepto de organización y llevarlo a cabo con exactitud.

### **Sistema de Gestión y Calidad.**

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

### **Gerencia del Mercadeo y enfoque del cliente.**

Los Gerentes de Mercadeo desarrollan estrategias que deben fundamentar la orientación que deseamos darle a un producto o servicio con los objetivos de rentabilidad y de asignación eficiente de los recursos. En éste proceso debemos evaluar cuidadosamente el impacto que puede tener para nuestra Empresas sus fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y ventajas competitivas. La Empresa busca esas ventajas competitivas mediante programas de mercadeo bien integrados que coordinen el precio, el producto, la distribución y las comunicaciones de nuestra oferta de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de un mercado meta.

### **La Gerencia del Talento Humano.**

Conociendo ya la importancia que merece el área de gestión humana en la organización, su determinante intervención en procesos de mejoramiento humano y su valioso aporte al hombre como individuo, es importante tomar conciencia igualmente de la necesidad de tomar en serio la gestión humana, buscando que esta sea una tarea constante y a cuyos procesos puedan dársele continuidad.

### **La Gestión de la Calidad del Servicio.**

El tema de la gestión de la calidad en los servicios es de interés actual, por lo que representa para la competitividad y la diferenciación del producto o servicio que se oferta. Es por ello que se reflexiona sobre las realidades y retos de la gestión de la calidad en las empresas de servicios, partiendo de un análisis histórico de este importante proceso.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, nos será útil el uso de los siguientes términos conceptuales:

#### **ENTORNO DE CONTROL**

Según PWC (2013) el entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone al the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.

#### **NIVEL DE DIRECCION**

Según Serio Hernández El medio en que operan las organizaciones es muy cambiante. El personal no puede ser programado totalmente por la empresa, por los procesos productivos, normas y políticas. Los humanos no son máquinas; incluso éstas requieren de la intervención del ser humano para funcionar: un automóvil necesita un conductor, y una computadora, por muy evolucionada que sea, necesita un operador, asimismo, un grupo de trabajado requiere de un coordinador. La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad.

“Dirección es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización. Valores, estilo, liderazgo comunicación, motivación.”

## **METAS Y OBJETIVOS**

Según PWC (2013) el marco establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos:

**Objetivos operativos.-** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

**Objetivos de información.-** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

**Objetivos de cumplimiento.-** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

## **NIVEL DE ORGANIZACIÓN**

Goldhaber define a las organizaciones como “sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente”. Es decir, un cambio en una parte del sistema (subsistema) afectará a otras partes del sistema.

Bartoli define a las organizaciones como “un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtiene características que no se encuentran en los elementos que la componen”. Es decir, que las relaciones que se generan en una organización “X” son características propias y que estas no se encuentran en los entes que la componen. Por ejemplo, la organización familia está compuesta por padres e hijos, existe una relación o vínculo entre ellos, esta relación tiene particularidades propias que no están presentes en las características individuales de cada miembro.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Al respecto, Veraz Rabines (2013) infiere que en esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades.

Coincidente con la opinión de Ricardo (2005) La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

## **SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO**

Al respecto Orellana Flores, Gaete Araya & Gaete Becerra (2002) señala que Por otro lado, las evaluaciones pueden ser desarrolladas por distintas instancias, según la importancia de la actividad, magnitud de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización.

Apreciación que Núñez Hurtado, (2012) coincide con los autores Orellana Flores, Gaete, cuando señala que: En definitiva, cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

## **CALIDAD**

La política de calidad ha de estar documentalmente precisada en el Manual de Calidad. Esta política de calidad ha de abarcar tanto la política de estrategia de la compañía, como la política de calidad funcional o política de cada estamento. Han de establecerse los objetivos a conseguir, el sistema de medida de su grado de cumplimentación, así como la modificación periódica de los mismos

Es la aplicación de medidas cuantitativas a la calidad para determinar cómo se ha realizado el trabajo (bien o servicio). Alguna de la información cuantitativa disponible puede ser: el número de reclamaciones recibidas de los clientes (como medida de rendimiento general de la empresa); el número de errores de facturación producidos, etc. (Enciclopedia de la Auditoria, Océano, Centrum, p. 226).

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. (Normas Generales del Control Interno)

## **2.4 FORMULACION DE HIPOTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La implementación del control interno influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a. La evaluación del entorno del control interno si permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima 2017.
- b. La evaluación de riesgos de control interno si permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- c. La información y comunicación de control interno influye positivamente en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- d. Las actividades de monitoreo y supervisión influyen positivamente en los resultados de calidad en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 DISEÑO METODOLOGICO

##### 3.1.1. Tipo

Por la naturaleza de la investigación como del problema planteado y sus objetivos determinados, consideramos que el presente estudio reúne las condiciones para su denominación como investigación Descriptiva - Explicativa por lo que nos permitirá realizar las propuestas tendientes a proponer soluciones a la problemática del Control Interno y su influencia en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. – ubicada en la ciudad de Lima Provincia de Lima.

El diseño específico de la investigación es Descriptivo Correlacional, para la cual se plantea el diagrama siguiente:

**M = ox I oy**

**Dónde:**

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = Control Interno

Y = Gestión Gerencial

I = Grado de influencia entre la causa y el efecto.

##### 3.1.2. Enfoque

La investigación será desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, por cuanto nos permitirá dar aporte sobre hechos reales tangibles, observables, medibles, que serán determinados por el Control Interno y su influencia en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. ubicada en el ámbito de la Ciudad de Lima Provincia de Lima.

## **HISTORICO**

Dicho método nos permitirá conocer el funcionamiento o implementación del control interno, en torno a la empresa y cómo influye en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en el ámbito de la ciudad de Lima Provincia de Lima.

## **DESCRIPTIVO**

Método que nos permitirá analizar y estudiar las diferentes variables en el proceso del trabajo de campo de la investigación; de tal manera que nos permita describir los hechos sobre los que se obtenga en datos y la información, como antecedentes del control interno como herramienta que influye en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S. A. C., ubicada en la ciudad de Lima.

## **EXPLICATIVO**

Dicho método nos ayudara a explicar en forma detallada como el control interno que es una herramienta influye en mejoramiento de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S. A. C., ubicada en la ciudad de Lima.

## **ANALITICO**

Dicho método nos permitirá estudiar y analizar si efectivamente el control interno influye positivamente como una herramienta que permita mejorar la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S. A. C., ubicada en la ciudad de Lima.

## **3.2. POBLACION Y MUESTRA**

### **3.2.1 Población**

Para el desarrollo de la presente investigación consideramos que nuestra población estará constituida por 87 personas que laboran directamente en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., que desarrolla sus actividades en el ámbito de la ciudad de Lima, dicha fuente que hemos utilizado forma parte

de la información obtenida del Registro de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

### 3.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño óptimo de nuestra muestra, fue necesario la utilización de la fórmula de muestreo aleatorio simple, por lo tanto la muestra fue de 71 personas en base a la población determinada, cuya fórmula es como se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

**n**= Tamaño de la muestra

**Z**= Numero de depuraciones estándar respecto a P, asociada a un nivel de confianza del 95%.

**P**= Proporción de la población involucrada por empresarios, gerentes y contadores refirieron que la implementación del control interno influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017 (Se asume P=0.5).

**Q**= Proporción de empresario, gerente, contadores, y trabajadores quienes refirieron que la implementación del control interno no influye en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017. (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

**E**= Margen de error muestral 5%

**N**= Tamaño de la Población

**n**= Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

Remplazando cálculos tenemos

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (87)$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$(0.05)^2 (87-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

83.5548

n = -----

1.1754

n = 71.08

**n= 71** Entre (Empresario, Gerente, Contador y trabajadores)

Por lo tanto, el número de personas que tiene relación con el tema de investigación a entrevistar serán seleccionadas aleatoriamente.

### **3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **CONTROL INTERNO**

##### **CONCEPTO OPERACIONAL**

Al respecto Mállica & Abadernar (2014). El control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objetivo del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de los estados contables

Y Estupiñan (2006) considera que el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. De este modo, bajo el mismo criterio Santillana (2001) agrega que el control interno permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

**DIMENSIONES**

- Cumplimiento eficiente
- Componentes
- Comunicación oportuna
- Evaluación de control

**INDICADORES:**

- Entorno de control
- Evaluación de Riesgos
- Información y Comunicación
- Actividades de Monitoreo - Supervisión

**INDICES**

- Gestión de control
- Cumplimiento Plan de trabajo
- Evaluación de actividades
- Presentación de resultados

**VARIABLE DEPENDIENTE (VD)****GESTION GERENCIAL****CONCEPTO OPERACIONAL**

La gestión tributaria se define como la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, que en un sentido amplio estaría integrada por todas las actividades tendentes a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria (liquidación tributaria), la comprobación del comportamiento del sujeto pasivo por parte de la Administración (inspección) y la recaudación o pago de las deudas tributarias (recaudación), y que en un sentido estricto abarcaría únicamente la liquidación y comprobación.

**DIMENSIONES**

- Gestión
- Cumplimiento de propuestas
- Métodos de control
- Rendimiento de calidad

#### **INDICADORES:**

Nivel de Dirección

- Metas y Objetivos
- Nivel de Organización
- Resultados de Calidad.

#### **INDICES**

- Evaluación Documental
- Presentación de información
- Cumplimiento de metas
- Evaluación de cumplimiento

### **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnicas a emplear**

Para el desarrollo de la presente investigación será necesaria la utilización de técnicas, y entre las más importantes a utilizar tenemos las siguientes:

##### **1. Encuestas.**

Consideramos que dicha técnica será importante por cuanto nos permitirá obtener información sobre si la implementación y cumplimiento del control interno es una herramienta para mejorar la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C, ubicada en la ciudad de Lima.

##### **2. Análisis Documental.**

Dicha técnica nos permitirá analizar la base normativa, sobre la aplicación del control interno, y su incidencia en la gestión gerencial en la empresa comercial

R.A.M. INDUSTRIES S.A.C, así mismo nos permitirá recurrir a la información bibliográfica relacionadas con el control interno su objetivo e importancia y de la gestión gerencial.

### **3.4.2. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS**

#### **1. Ficha bibliográfica:**

La ficha bibliográfica será de suma importancia, por cuanto nos ayudara en el proceso de la recopilación de datos e información contenida en Textos, monografías, Revistas, diarios, así como en los Trabajos de Investigación, de igual manera de información que se podrá obtener del Internet relacionados con el control interno y la gestión gerencial y como se relaciona con la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C ubicada en la ciudad de Lima.

#### **2. Guía de entrevista:**

Dicho instrumento nos permitirá realizar las entrevistas a las personas que forman parte de la muestra de la investigación entre ellos al empresario, gerente, contadores y trabajadores que en forma directa e indirecta tienen relación con la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C ubicada en la ciudad de Lima; sobre todo obtener su experiencia sobre el control interno así como de la gestión gerencial.

#### **3. Ficha de encuesta:**

Dicho Instrumento que aplicaremos para la recopilación de información y datos de parte de empresario, gerente, contadores y trabajadores que tienen relación directa e indirecta con la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C en la ciudad de Lima.

### **Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos**

Los instrumentos elaborados serán consultados a profesionales con la experiencia requerida, a juicio de expertos. Para comprobar su confiabilidad se aplicara encuesta piloto a 71 personas entre empresario, gerente, contadores y trabajadores que serán determinados al azar, que permita comprobar la calidad de la información.

## **3.5 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

### **3.5.1 Técnicas de Análisis**

Se aplicaran las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Conciliación de datos
- Indagación
- Rastreo

### **3.5.2 Técnicas de Procesamiento de Datos**

El trabajo de investigación procesara los datos que se obtengan de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas como:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Análisis documental
- Tabulación de Cuadros con porcentajes
- Comprensión de gráficos
- Conciliación de datos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

## CAPITULO IV

### 4.1. RESULTADOS

Todo trabajo de investigación finaliza con resultados, producto de investigación realizada del análisis a información y documentación obtenida en el trabajo de campo realizado, de la misma forma hemos recurrido a diferentes autores y expertos en asuntos relacionados a la materia, quienes en su gran mayoría coinciden que la implantación del control interno, a partir de su implementación en todos los niveles de la entidad, influye en el mejoramiento de la gestión gerencial, nos permitirá contar con una gestión mucho más eficiente, de la misma forma se ha procesado el resultado del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada en forma aleatoria, dichos resultados fueron contrastados con la propuestas realizadas lo cual fue traducido en tablas y gráficas, que logran explicar el resultado de la investigación realizada, lo cual nos permitió llegar a conclusiones que como aporte proponemos que todas las empresas en general deberán de implantar el control interno como herramienta de suma importancia para mejorar la gestión y los niveles de dirección.

#### 4.1.1. A la Pregunta

¿Considera Usted que la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cuenta con un entorno de control que le permite cumplir con un nivel de dirección acertada?

**TABLA N° 01**

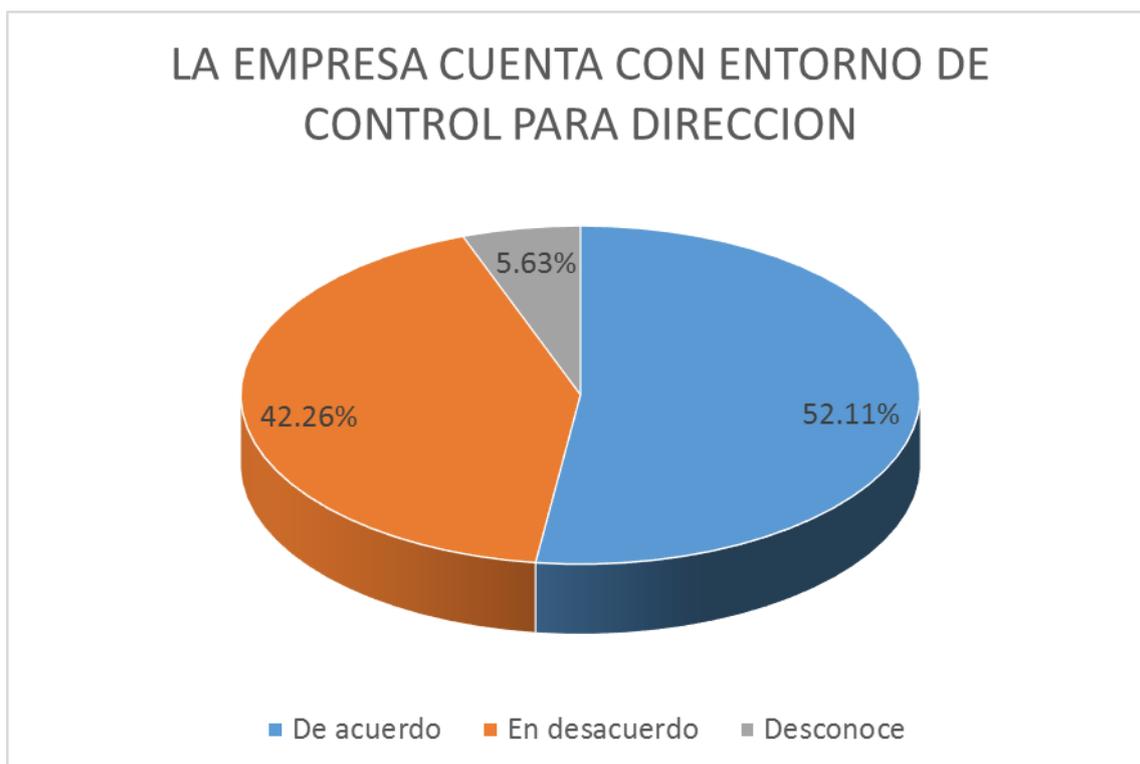
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a. De acuerdo	37	52.11	52.11	52.11
b. En desacuerdo	30	42.26	42.26	94.37
c. Desconoce	04	5.63	5.63	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

De lo mostrado en la tabla precedente y en relación a respuestas absueltas, se evidencia que el 52.11% consideraron que la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cuenta con un entorno de control que le permite cumplir con un nivel de dirección acertada; contrariamente un 42.26% opinaron estar en desacuerdo que la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cuente con un entorno de control que le permite cumplir con un nivel de dirección acertada; un 5.63% respondieron desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 01**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.2. A la Pregunta**

¿Considera Usted que en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se realiza la evaluación de riesgos para determinar el nivel de control interno?

TABLA N° 02

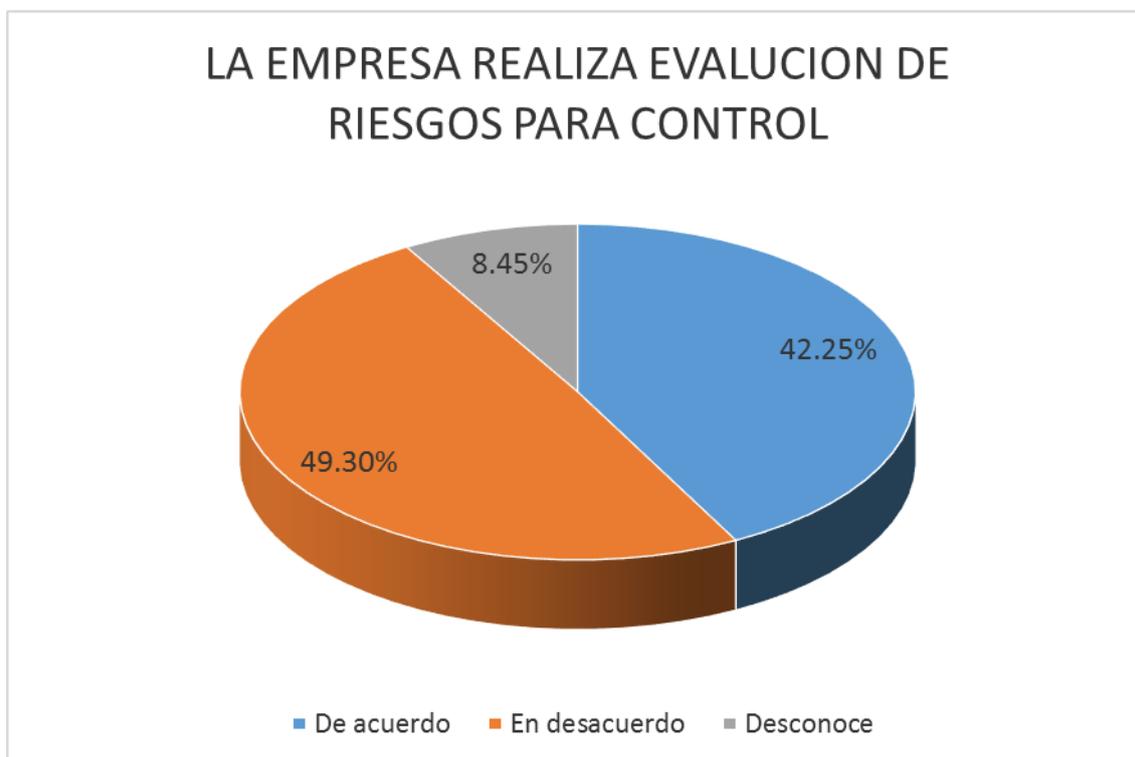
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a. De acuerdo	30	42.25	42.25	42.25
b. En desacuerdo	35	49.30	49.30	91.55
c. Desconoce	06	8.45	8.45	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en la tabla precedente la cual muestra resultados, que un 42.25% consideraron que en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se realiza la evaluación de riesgos para determinar el nivel de control interno; contradictoriamente el 49.30% fueron de la opinión que en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC no, se realiza la evaluación de riesgos para determinar el nivel de control interno, finalmente el 8.45% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

GRAFICA N° 02



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.3. A la Pregunta

¿En su opinión en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se cumple con el nivel de información y comunicación como componente del control interno?

TABLA N° 03

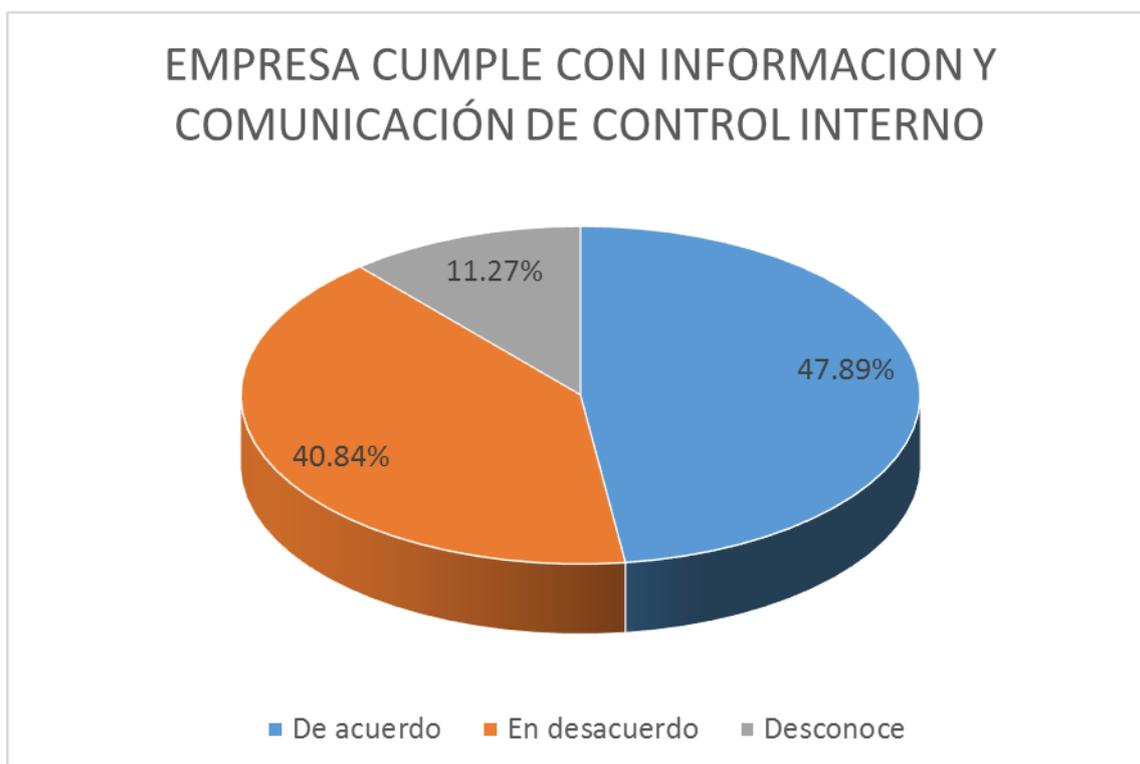
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	34	47.89	47.89	47.89
b. En desacuerdo	29	40.84	40.84	88.73
c. Desconoce	08	11.27	11.27	<b>100.00</b>

<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	
--------------	-----------	---------------	---------------	--

### INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 47.89% opinaron que en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se cumple con el nivel de información y comunicación como componente del control interno; sin embargo contrariamente un 40.84% respondieron estar en desacuerdo que en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se cumpla con el nivel de información y comunicación como componente del control interno, finalmente el 11.27% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

### GRAFICA N° 03



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.4. A la Pregunta

¿Considera Usted que se cumple con la supervisión y monitoreo para la evolución del control interno en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC ubicada en la ciudad de Lima?

**TABLA N° 04**

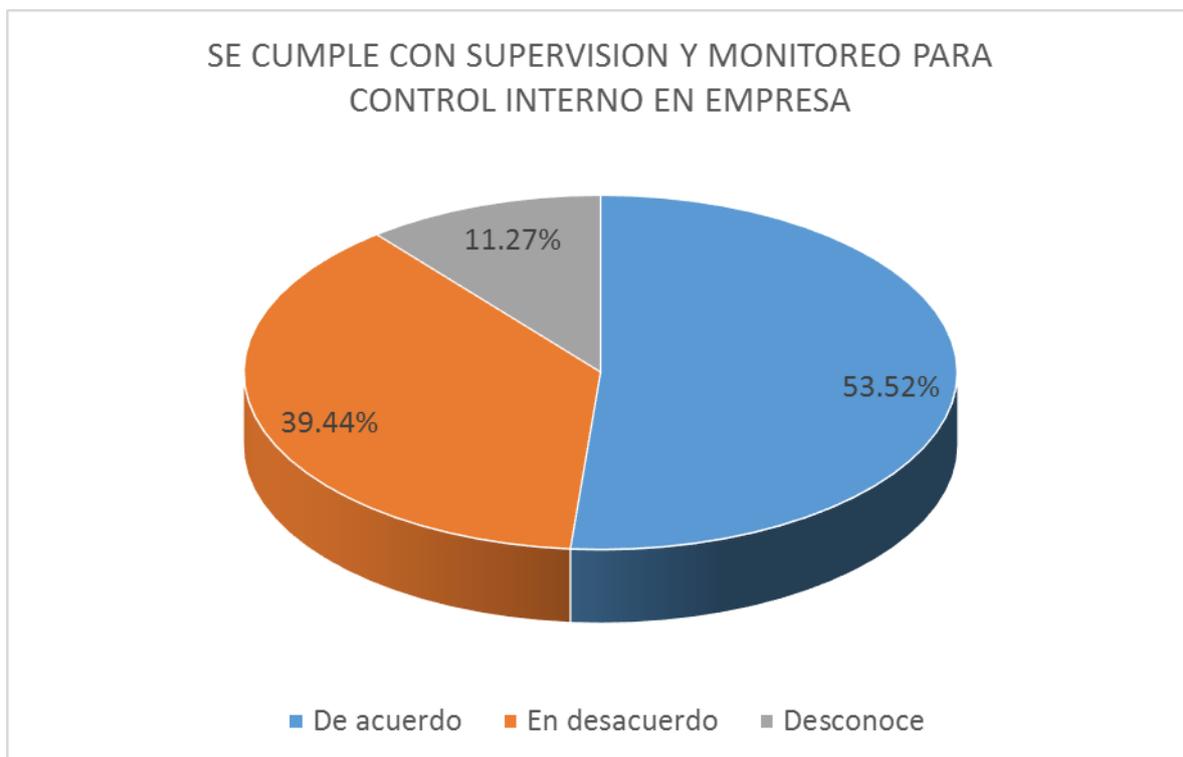
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuenci a</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaj e válido</b>	<b>Porcentaj e acumulad o</b>
a. De acuerdo	38	53.52	53.52	53.52
b. En desacuerdo	28	39.44	39.44	92.96
c. Desconoce	05	7.04	7.04	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a lo mostrado en la tabla precedente podemos señalar que, un 53.52% consideraron que se cumple con la supervisión y monitoreo para la evolución del control interno en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC ubicada en la ciudad de Lima; sin embargo el 39.44% consideraron que no se cumple con la supervisión y monitoreo para la evolución del control interno en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC ubicada en la ciudad de Lima, finalmente el 7.04% respondió desconocer sobre la pregunta, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 04



FUENTE: ELABORACION PROPIA

## 4.1.5. A la Pregunta

¿En su opinión el control interno influye favorablemente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima?

TABLA N° 05

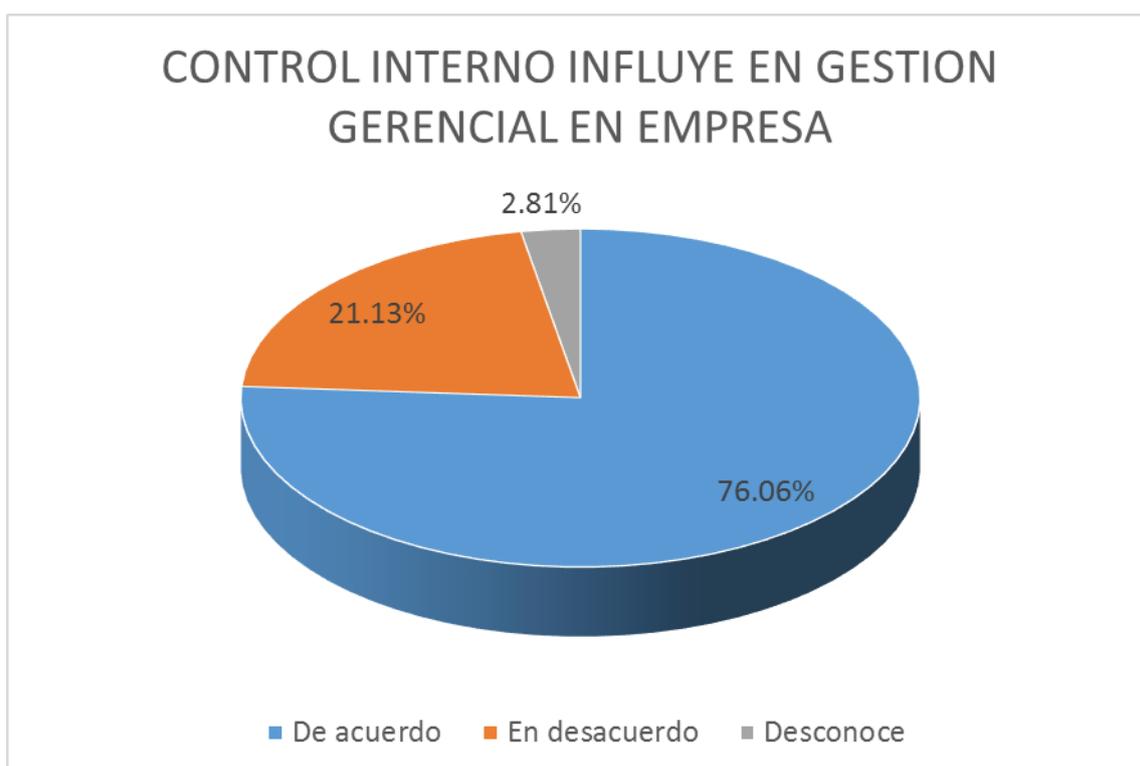
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	54	76.06	76.06	76.06
b. En desacuerdo	15	21.13	21.13	97.19
c. Desconoce	02	2.81	2.81	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

De la observación a resultados obtenidos de pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 76.06%, opinaron que el control interno influye favorablemente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima; contrariamente el 21.13% respondieron estar en desacuerdo que el control interno influya favorablemente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima, finalmente 2.81% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 05**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.6. A la Pregunta

¿Considera Usted que la implementación del control interno influye en el mejoramiento de la dirección en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. ubicada en la ciudad de Lima?

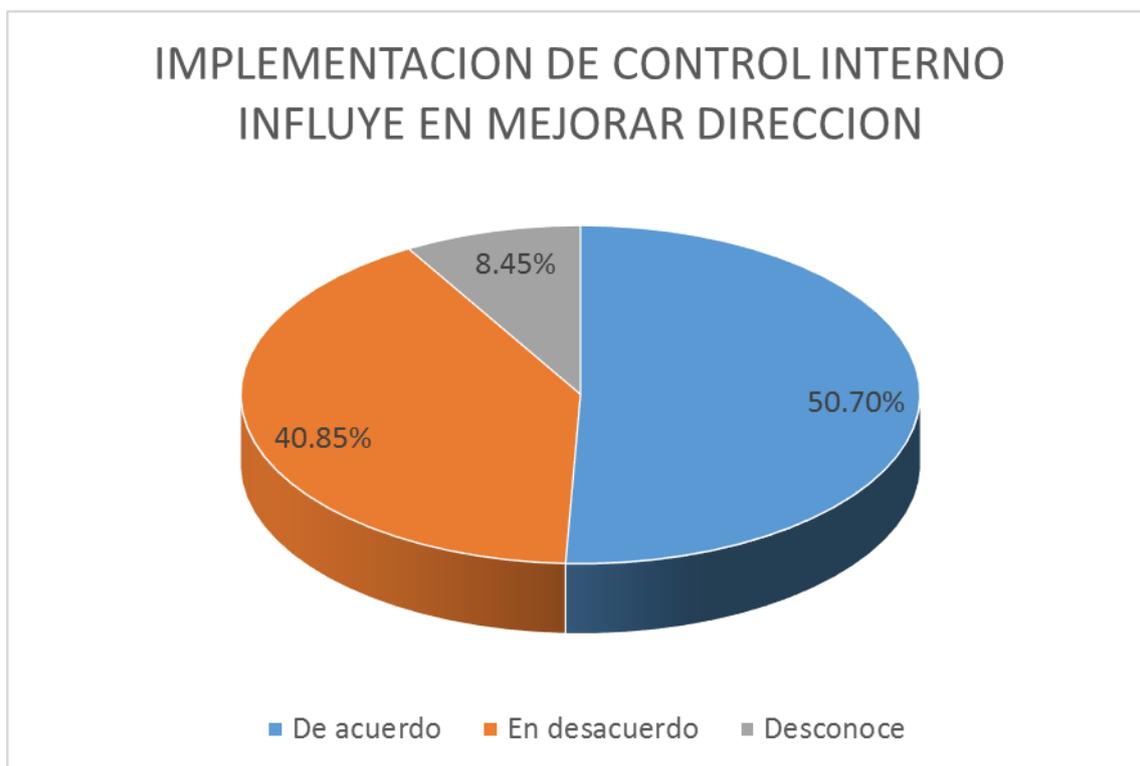
**TABLA N° 06**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuenci a</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaj e válido</b>	<b>Porcentaj e acumulad o</b>
a. De acuerdo	36	50.70	50.70	50.70
b. En desacuerdo	29 06	40.85 8.45	40.85 8.45	91.55 <b>100.00</b>
c. Desconoce				
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

#### **INTERPRETACIÓN**

Como vemos resultados obtenidos que se muestran en la tabla precedente en relación con pregunta formulada, podemos señalar que 50.70% consideraron que la implementación del control interno influye en el mejoramiento de dirección en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. ubicada en la ciudad de Lima; sin embargo el 40.85% opinaron estar en desacuerdo que la implementación del control interno influya en el mejoramiento de la dirección en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., finalmente el 8.45% respondieron desconocer en relación a la pregunta formulada.

GRAFICA N° 06



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.7. A la Pregunta

¿Considera Usted que el cumplimiento de metas y objetivos influye en el mejoramiento de la gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima?

TABLA N° 07

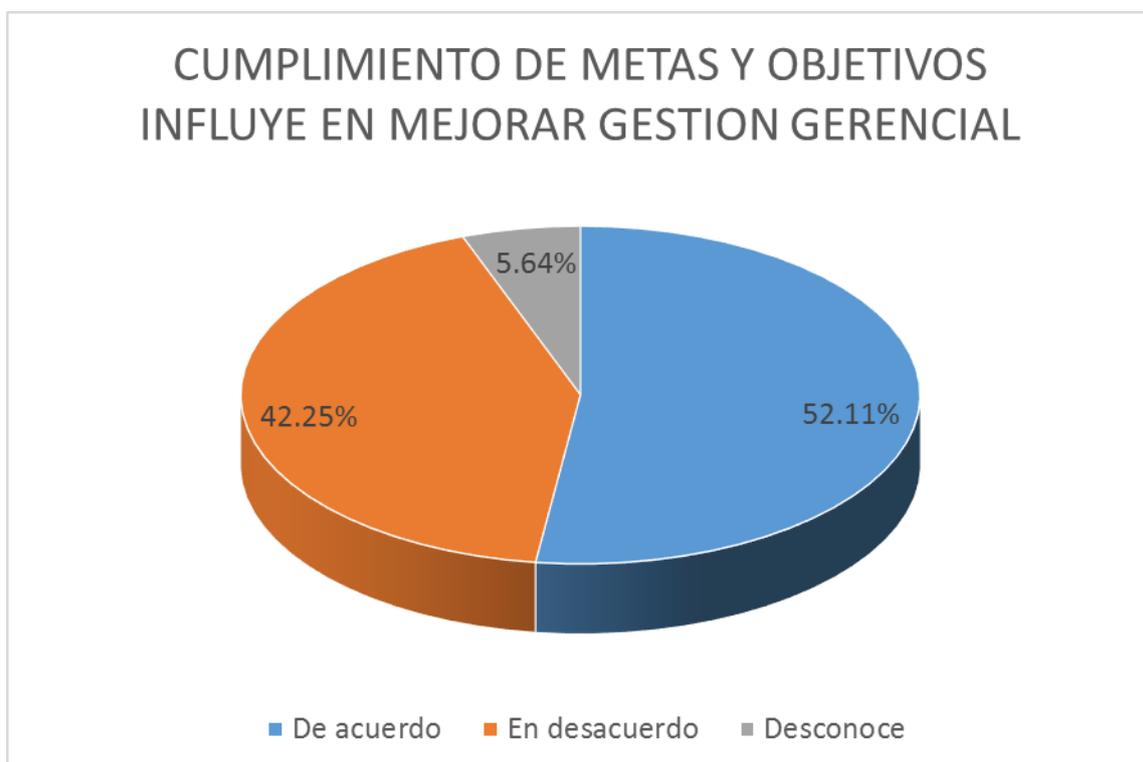
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	37	52.11	52.11	52.11
b. En desacuerdo	30	42.25	42.25	94.36
	04	5.64	5.64	<b>100.00</b>

c. Desconoce				
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo observado y que se explica en la tabla precedente los resultados muestran que un 52.11% consideraron que el cumplimiento de metas y objetivos influye en el mejoramiento de la gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., sin embargo contradictoriamente el 42.25% respondieron estar en desacuerdo que el cumplimiento de metas y objetivos influya en el mejoramiento de la gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., finalmente el 5.64% respondieron desconocer sobre el contenido de la pregunta formulada.

### GRAFICA N° 07



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.8. A la Pregunta

¿Considera Usted que el buen nivel de organización influye en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima?

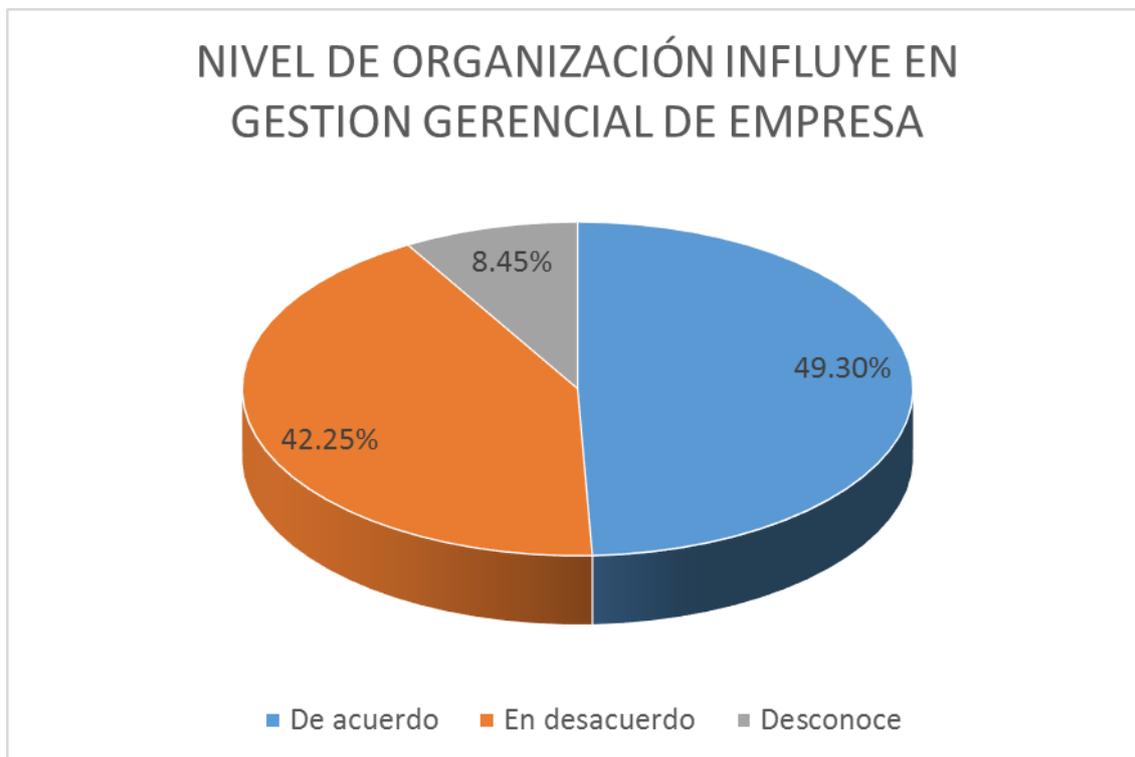
**TABLA N° 08**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuenci a</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaj e válido</b>	<b>Porcentaj e acumulad o</b>
a. De acuerdo	35	49.30	49.30	9.30
b. En desacuerdo	30 06	42.25 8.45	42.25 8.45	91.55 <b>100.00</b>
c. Desconoce				
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

#### **INTERPRETACIÓN**

Como podemos ver los resultados que se muestran en la tabla precedente, de acuerdo a la pregunta formulada, el 49.30% consideraron que el buen nivel de organización influye en gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., sin embargo contradictoriamente el 45.25% opinaron estar en desacuerdo que el buen nivel de organización influya en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., finalmente el 8.45% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 08



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.9. A la Pregunta

¿Considera Usted que los resultados de Calidad del servicio que se brindan en la empresa repercute en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C?

TABLA N° 09

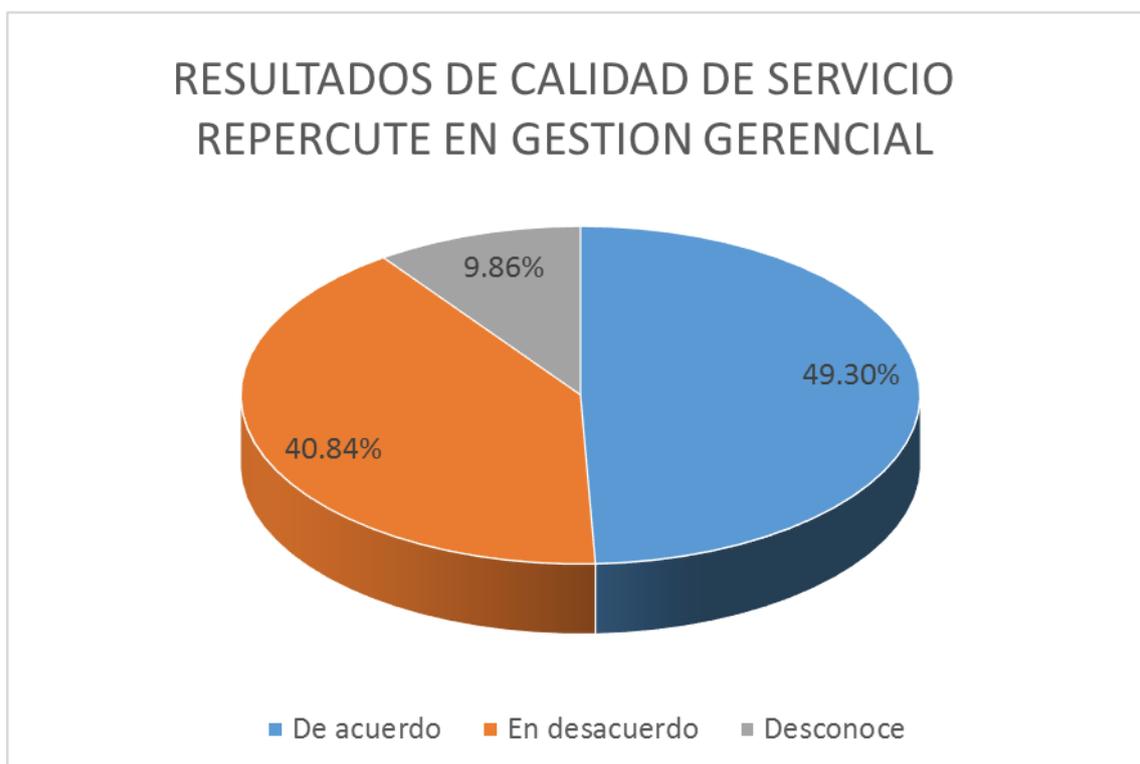
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	35	49.30	49.30	49.30
b. En desacuerdo	29	40.84	40.84	90.14
c. Desconoce	07	9.86	9.86	<b>100.00</b>

<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	
--------------	-----------	---------------	---------------	--

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 49.30% consideraron que resultados de calidad del servicio repercute en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C; sin embargo un 40.84% que respondieron estar en desacuerdo que resultados de calidad del servicio repercutan en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C, finalmente el 9.86% respondió desconocer, sobre la pregunta formulada sumando el 100% de la muestra.

**GRAFICA N° 09**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### 4.1.10. A la Pregunta

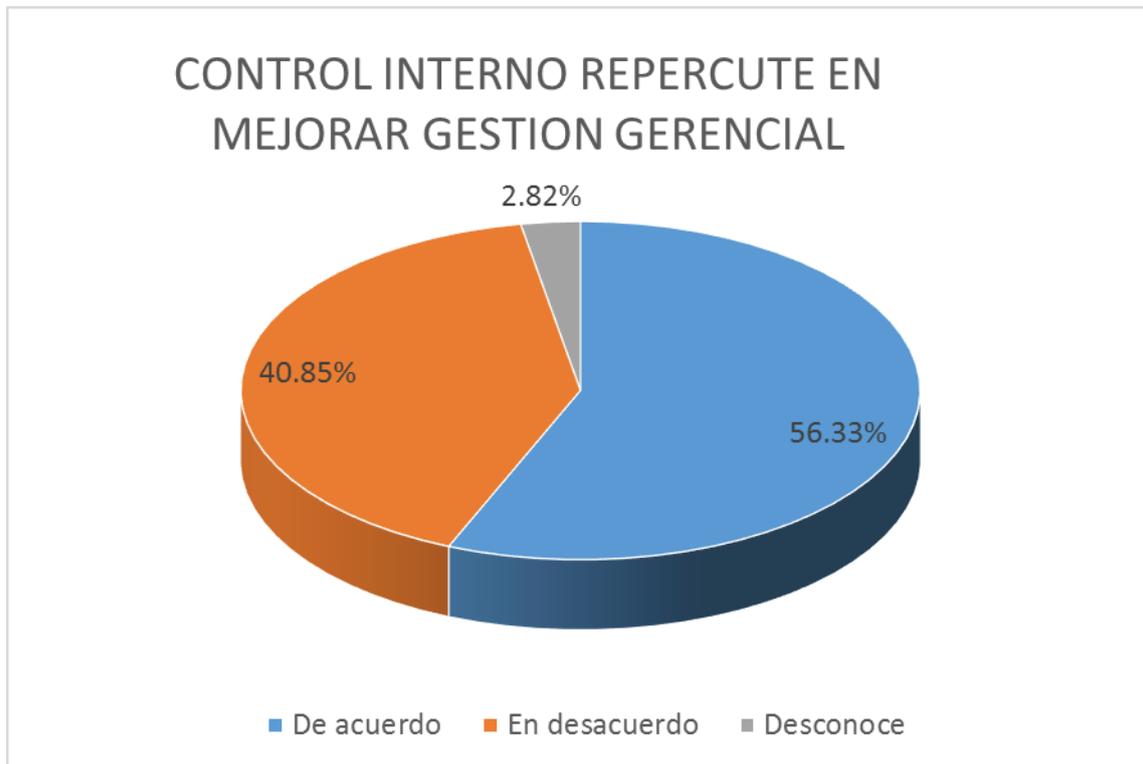
¿Considera Usted que el control interno que se aplica en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., repercute en mejorar la gestión gerencial?

**TABLA N° 10**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a. De acuerdo	40	56.33	56.33	56.33
b. En desacuerdo	29	40.85	40.85	97.18
c. Desconoce	02	2.82	2.82	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

#### **INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar de resultados obtenidos a pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 56.33% opinaron que el control interno que se aplica en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., repercute en mejorar la gestión gerencial; contradictoriamente el 40.85% respondieron estar en desacuerdo que el control interno que se aplica en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., repercute en mejorar la gestión gerencial, finalmente el 2.82% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 10**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS**

Luego de probar uno a uno la distribución de los datos, de acuerdo a cada hipótesis propuesta, se procedió a elegir la Probabilidad Exacta de Fisher, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. La muestra es obtenida aleatoriamente.
2. Las variables se encuentran medidas nominalmente.
3. Más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de la tabla 3x3 tienen valores menores a cinco por lo que se deben unir las celdas adyacentes a estas celdas.
4. Al unir las celdas de la tabla 3x3, se obtuvo una tabla 2x2 la misma que presenta por lo menos una celda con valor esperado menor a cinco.

Entonces, la estadística de prueba a utilizar para contrastar las hipótesis se define de la siguiente manera:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

### HIPÓTESIS A:

**H<sub>0</sub>:** La evaluación del entorno del control interno, no permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima 2017.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación del entorno del control interno, si permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima 2017.

**TABLA N° 11**

Evaluación de control interno	Permite evaluar nivel de dirección de gestión gerencial			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	27	10	0	37
b. En desacuerdo	29	01	0	30
c. Desconoce	01	01	02	04
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>02</b>	<b>71</b>

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .

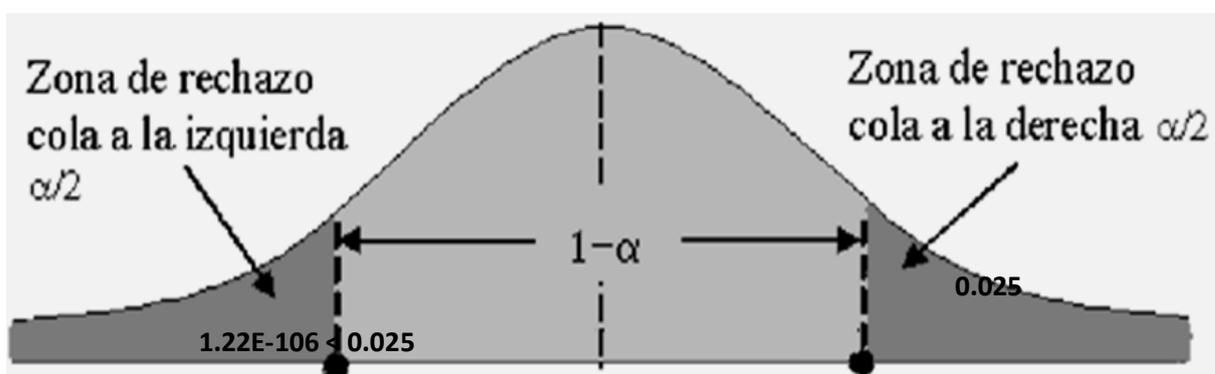
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(37)!(30)!(56)!(11)!}{71!27!29!10!0!}$$

$$= 1.22E-106$$

4.- Decisión estadística: Dado que  $1.22E-106 < 0.05$ , no acepta  $H_0$ .

GRAFICA N° 11



5.- **Conclusión:** Como  $1.22 < 0.05$ , no se acepta  $H_0$ . Por lo que se concluye, evaluación del entorno del control interno si permite evaluar el nivel de dirección de gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima

2017.

### HIPÓTESIS B:

**H<sub>0</sub>:** La evaluación de riesgos de control interno, no permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación de riesgos de control interno si permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

**TABLA N° 12**

Evaluación riesgos de control interno	Permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en empresa			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20 34	10 01	0 0	30 35
b. En desacuerd o a. desconoce	02	02	02	06
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>13</b>	<b>02</b>	<b>71</b>

#### 1. Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

#### 2. Nivel de significancia o error de tipo I: $\alpha = 0.05$ .

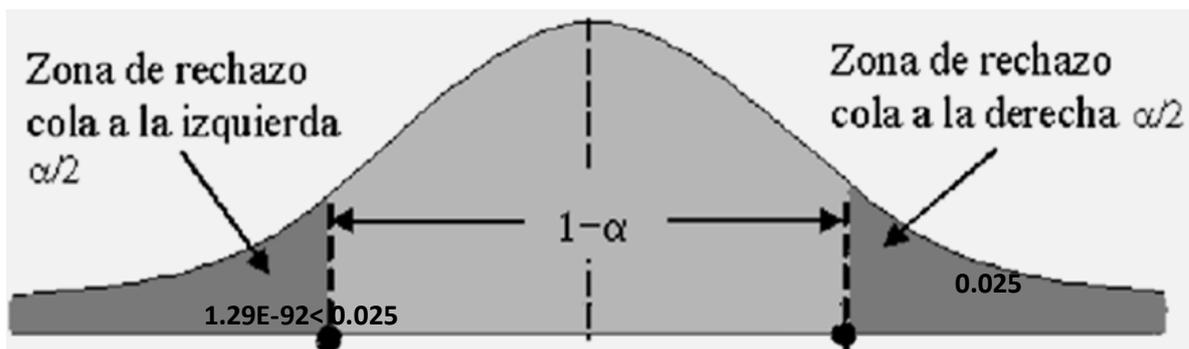
#### 3. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(30)!(35)!(54)!(11)!}{71!20!34!10!0!1!}$$

$$= 1.29E-92$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.29E-92 < 0.05$ , no se acepta  $H_0$ .

**GRAFICA N° 12**



**5.- Conclusión:** Como  $1.29 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ . En tal sentido se concluye evaluación de riesgos de control interno si permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

### HIPÓTESIS C:

**$H_0$ :** La información y comunicación de control interno, no influye positivamente en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

**$H_1$ :** La información y comunicación de control interno, si influye positivamente en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

TABLA N° 13

Información y comunicación de control interno	Influye en organización de gestión gerencial			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	14	0	34
b. En desacuerdo	28	01	0	29
c. desconoce	02	02	04	08
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>17</b>	<b>04</b>	<b>71</b>

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .

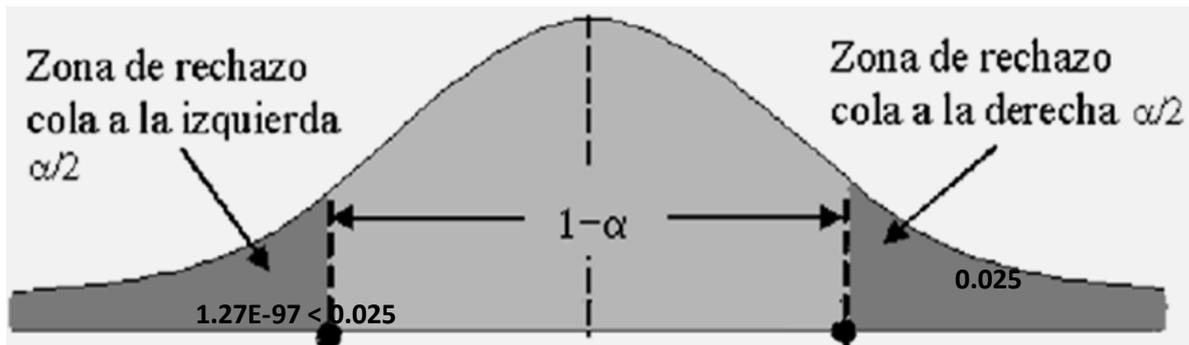
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(29)!(48)!(15)!}{71!20!28!4!0!}$$

$$= 1.27E-97$$

4.- Decisión estadística: Dado que  $1.27E-97 < 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**.

GRAFICA N° 13



**5.- Conclusión:** Como  $1.27 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ . En consecuencia se concluye información y comunicación de control interno influye positivamente en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

#### HIPÓTESIS D:

**$H_0$ :** Las actividades de monitoreo y supervisión, no influyen positivamente en los resultados de calidad en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima

**$H_1$ :** Las actividades de monitoreo y supervisión, si influyen positivamente en los resultados de calidad en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima

TABLA N° 14

Actividades de monitoreo y supervisión	Influye en resultados de calidad en gestión gerencial			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	18	0	38
b. En desacuerdo	27	01	0	28
c. desconoce	01	02	02	05
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>21</b>	<b>02</b>	<b>71</b>

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

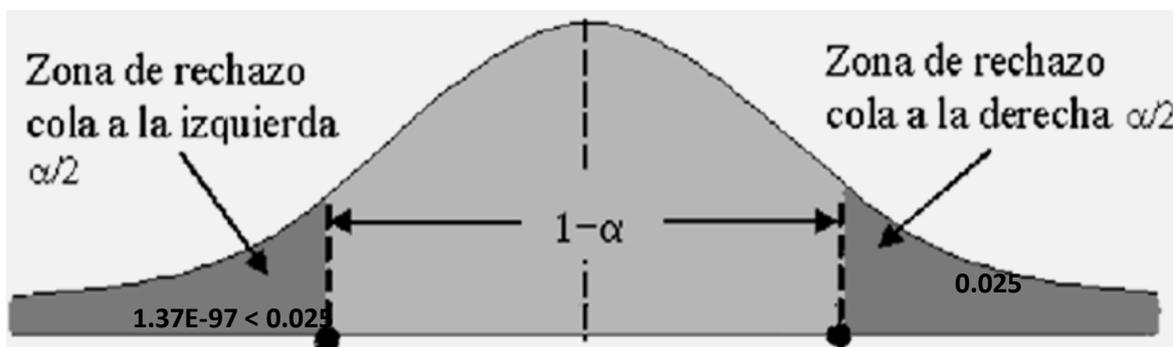
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(38)!(28)!(47)!(19)!}{71!20!27!18!0!}$$

$$= 1.37E-108$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.37E-108 < 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**.

GRAFICA N° 14



**5.- Conclusión:** Como  $1.37 < 0.05$ . Se rechaza  $H_0$ . En tal sentido se concluye actividades de monitoreo y supervisión influyen positivamente en los resultados de calidad en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima

#### HIPÓTESIS GENERAL:

**$H_0$ :** La implementación del control interno, no influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017.

**$H_1$ :** La implementación del control interno, si influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017.

TABLA N° 15

Implementación de control interno	Influye en gestión gerencial en empresa			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	34	20	0	54
b. En desacuerdo	14	01	0	15
c. desconoce	00	01	01	02

<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>01</b>	<b>71</b>
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .

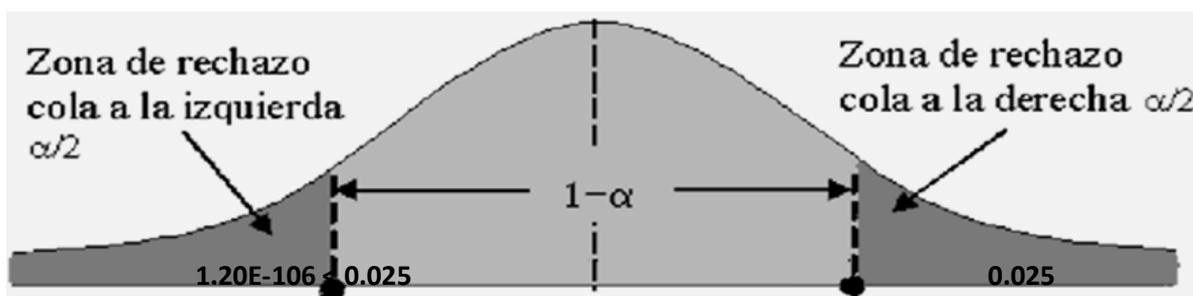
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(54)!(15)!(48)!(21)!}{7!34!14!20!0!}$$

$$= 1.20E-106$$

4.- Decisión estadística: Dado que  $1.20E-106 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

GRAFICA N° 15



5.- **Conclusión:** Como  $1.20 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ . En consecuencia se concluye que implementación del control interno influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. DISCUSIÓN**

Hemos recurrido a la revisión de diferentes textos, en la cual autores nacionales como internacionales coinciden en la importancia que tiene la implementación del control interno en las empresas, teniendo en cuenta los acontecimientos que requiere el nivel competitivo, así como la búsqueda de mejora y mayor calidad en la atención a las diferentes entorno internas como a clientes, de tal manera que dicha herramienta se convierte en un instrumento de singular importancia para la gestión gerencial, no solamente en la custodia de sus activos de la empresa, si no también es una herramienta, que permite prevenir la posible presencia de fraudes, por lo tanto se convierte en un arma de su primer orden, para la dirección como para la toma de decisiones. En tal sentido nuestra propuesta está sustentada y nos permitimos proponer su implementación en cualquier empresa pública y privada por cuanto será de suma importancia para mejorar diferentes niveles de gestión para una toma de decisiones acertada, en nuestro caso es importante para la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.

#### **5.2. CONCLUSIONES**

- a)** De la revisión y análisis a documentación y datos obtenidos, se concluye, evaluación del entorno del control interno si permite evaluar el nivel de dirección de gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.
  
- b)** En la revisión a documentación y puesta a prueba se determinó, evaluación de riesgos de control interno si permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.

- c)** Del análisis a documentación y puestas a prueba se determina, información y comunicación de control interno influye positivamente en nivel de organización de gestión gerencial en empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- d)** En la Contrastación de hipótesis se pudo determinar, actividades de monitoreo y supervisión influyen positivamente en resultados de calidad en gestión gerencial de empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima
- e)** En conclusión de documentación y prueba realizada se determinó, implementación del control interno influye positivamente en gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en ciudad de Lima 2017.

### **5.3. RECOMENDACIONES**

- a)** Que empresarios y directivos de empresa deberán realizar evaluación del entorno del control interno, en la empresa ya que permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.
- b)** Que directivos y gerencia deberán contar con evaluación de riesgos, en la empresa en forma periódica, ya que permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.
- c)** Que la gerencia de la empresa deberá supervisar, periódicamente información y comunicación de la organización de gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.
- d)** La gerencia y directorio deberán revisar, actividades de monitoreo y supervisión, de la empresa a fin de obtener resultados de calidad en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.
- e)** Finalmente el Gerente y directivo deberán de liderar, implementación del control interno, que permite mejorar gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., en la ciudad de Lima 2017.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACION

#### 6.1. Fuentes Bibliográficas

1. BATEMAN, THOMAS S. (2007), Administración, una ventaja competitiva, Mc Graw Hill.
2. CASHIN, James A.; NEUWIRTH, Paul D. y LEVY, John F. (2011) Manual de Auditoria. Universidad de California. Editorial Centrum.
3. Cooper & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
4. CHIAVENATO, IDALBERTO, (2006) Introducción a la teoría general de administración, 7a. ed., Mc Graw Hill,
5. DIEZ DE CASTRO, EMILIO PABLO, (2006) Administración y dirección, Mc Graw Hill.
6. Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). Análisis financiero y de gestión. Bogotá: Ecoe Ediciones.
7. Estupiñán Gaitán, R. (2006). Control interno y fraudes. Bogotá: ECO Ediciones.
8. ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA - OCEANO-ESPAÑA (1999). Barcelona, España: Editorial Océano/centrum.
9. HOLMES, Arthur W. y OVERMYER, Wayne S., (2005). Principios básicos de auditoría. Décima Edición. México: Editorial Monitor.
10. HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ, SERGIO, (2006) Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia, Mc Graw Hill.
11. HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ, SERGIO.(2006) Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, 5a. ed., Mc Graw Hill.
12. KOONTZ HAROLD, (2006) Administración una perspectiva global, Mc Graw Hill.
13. Carrasco, L. (2005), Manual del Sistema Tributario, Lima: Santa Rosa

14. Luciano Carrasco Buleje - MANUAL DEL SISTEMA TRIBUTARIO, Editorial Santa Rosa, Lima Perú, 2005.
15. Margain, E. (1999), Introducción al estudio del derecho tributario, México: Ed. Porrúa.
16. Pascual, A. (1993), La Auditoria Tributaria, Tomo I, Lima: San Marcos
17. Pastor & Pablo Rocano , (2011), Perú Tributos, Lima: Copyright
18. Perdomo Moreno, A. (2004). Fundamentos de control interno. México: Cengage.
19. Mantilla, S. A. (2005). Control interno (Informe COSO). Bogotá: Ecoe Ediciones.
20. Ruiz de Castilla, F. (2013) Sistema Tributario Peruano, Lima:
21. Staff Tributario (2007), Auditoria Tributaria. Enfoque teórico practico. Lima: Entrelineas.
22. Santillana González, J. R. (2001). Establecimientos de sistemas de control interno. México: Ediciones Paraninfo

## **6.2. Referencias electrónicas**

1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS). (2012). Recuperado de: [www.perucontadores.com/nia/naga.pdf](http://www.perucontadores.com/nia/naga.pdf)
2. Normas Internacionales de Auditoría (NIA) (2012) Recuperado de: [www.fccea.unicauca.edu.co/old/nias.htm](http://www.fccea.unicauca.edu.co/old/nias.htm)
3. Normas Generales del Control Interno (NGCI) (2011). Recuperado de: [www.slideshare.net/damalysyenil/normas-generales-de-control-interno](http://www.slideshare.net/damalysyenil/normas-generales-de-control-interno)
4. Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)(2012) de: [www.intosai.org/es/actualidades.html](http://www.intosai.org/es/actualidades.html)
5. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o Normas de Información Financiera conocidos como (PCGA). Recuperado de:

es.wikipedia.org/.../Principios\_de\_Contabilidad\_Generalmente\_Aceptad os  
156

6. SAS Business Analytics Software (S.A.S). (2011). Recuperado de:  
[www.sas.com/](http://www.sas.com/)

## **ANEXOS**

## 01.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOL OGÍA
<b>Problema General</b> ¿De qué manera la aplicación del control interno influye en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S S.A.C, en la ciudad de Lima 2017?	<b>Objetivo General</b> Determinar si la implementación del control interno influye en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C. en la ciudad de Lima 2017.	<b>Hipótesis General</b> La implementación del control interno influye positivamente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C., en la ciudad de Lima 2017.	<b>Variable Independiente</b> <b>X</b> : Control Interno <b>Indicadores:</b> <b>X<sub>1</sub></b> : Entorno de Control <b>X<sub>2</sub></b> : Evaluación de Riesgos <b>X<sub>3</sub></b> : Información y Comunicación <b>X<sub>4</sub></b> : Actividades de Monitoreo - Supervisión	<b>1. Tipo de Investigación</b> Aplicada <b>2. Población = 87</b> personas que laboran en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S SAC
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	<b>Variable</b>	<b>3. Mue</b>

<p><b>a.</b> ¿Cómo la evaluación del entorno de control interno permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C. Lima?</p> <p><b>b.</b> ¿En qué medida la evaluación de riesgos de control interno permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE</p>	<p><b>a.</b> Determinar si la evaluación del entorno de control interno permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C. Lima</p> <p><b>b.</b> Identificar si la evaluación de riesgos de control interno permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C. Lima.</p> <p><b>c.</b> Establecer si la información y</p>	<p><b>a.</b> La evaluación del entorno del control interno si permite evaluar el nivel de dirección de la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C. Lima.</p> <p><b>b.</b> La evaluación de riesgos de control interno si permite medir el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIE S.A.C. Lima.</p> <p><b>c.</b> La información y comunicación de control interno influye positivamente en el nivel de organización de la gestión</p>	<p><b>Dependiente</b></p> <p><b>Y:</b> Gestión Gerencial</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p><b>Y<sub>1</sub>:</b> Nivel de dirección</p> <p><b>Y<sub>2</sub>:</b> Metas y objetivos</p> <p><b>Y<sub>3</sub>:</b> Nivel de Organización</p> <p><b>Y<sub>4</sub>:</b> Resultados de Calidad</p>	<p><b>stra = 71</b></p> <p>personas entre:</p> <p>Empresario, Gerente, Contadores y trabajadores que tienen relación con la empresa materia de estudio.</p> <p><b>4. Instrumentos de Recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ficha Bibliográfica</li> <li>○ Guía de entrevista.</li> <li>○ Ficha de Encuesta.</li> </ul>
---	---	--	--	--

<p>S S.A.C. Lima?</p> <p><b>c.</b> ¿De qué manera la información y comunicación de control interno influye en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima?</p> <p><b>d.</b> ¿Cómo las actividades de monitoreo y supervisión influyen en los resultados de calidad en la gestión gerencial?</p>	<p>comunicación de control interno influye en el nivel de organización de la gestión gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima</p> <p><b>d.</b> Determinar cómo las actividades de monitoreo y supervisión influyen en los resultados de calidad en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.</p>	<p>gerencial en la empresa R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima.</p> <p><b>d.</b> Las actividades de monitoreo y supervisión influyen positivamente en los resultados de calidad en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. Lima</p>		
--	---	---	--	--

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA COMERCIAL R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. - LIMA 2017”**

## 02.- INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### ENCUESTA

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA COMERCIAL R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. - LIMA 2017.** En relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1) ¿Considera Usted que la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC cuenta con un entorno de control que le permite cumplir con un nivel de dirección acertada?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

2) ¿Considera Usted que en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se realiza la evaluación de riesgos para determinar el nivel de control interno?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**3)** ¿En su opinión en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC se cumple con el nivel de información y comunicación como componente del control interno?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**4)** ¿Considera Usted que se cumple con la supervisión y monitoreo para la evolución del control interno en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES SAC ubicada en la ciudad de Lima?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**5)** ¿En su opinión el control interno influye favorablemente en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**6)** ¿Considera Usted que la implementación del control interno influye en el mejoramiento de la dirección en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C. ubicada en la ciudad de Lima?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**7)** ¿Considera Usted que el cumplimiento de metas y objetivos influye en el mejoramiento de la gestión gerencial en empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**8)** ¿Considera Usted que el buen nivel de organización influye en la gestión gerencial de la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima?

a. Muy de acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. No opina no responde ( )

**9)** ¿Considera Usted que los resultados de Calidad del servicio que se brindan en la empresa repercute en la gestión gerencial en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C.?

- a. Muy de acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. No opina no responde ( )

**10)** ¿Considera Usted que el control interno que se aplica en la empresa comercial R.A.M. INDUSTRIES S.A.C., repercute en mejorar la gestión gerencial?

- a. Muy de acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. No opina no responde ( )