

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS EN EL PERÚ: CASO EMPRESA
“SEGEMIND S.A.C” – CHIMBOTE, 2017.

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

AUTORA:

BACH. VICKY YANET MONZÓN REYES

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS EN EL PERÚ: CASO EMPRESA
“SEGEMIND S.A.C” – CHIMBOTE, 2017.

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

AUTORA:

BACH. VICKY YANET MONZÓN REYES

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE - PERÚ

2018

COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA

PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN

MIEMBRO

DR. EUSEBIO EZEQUIEL LARA

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir cada día, de fortalecer nuestros sentimientos y valores; para ser personas de bien y que ayudemos a nuestro prójimo.

A la universidad y a los profesionales que conforman el centro de estudio, habiendo desarrollado nuestras habilidades y proveernos del conocimiento, para formarnos como buenos profesionales y así enfrentar a la vida; porque esto será el sustento de nuestras familias y la contribución al desarrollo de nuestra país.

DEDICATORIA

Este informe está dedicado a mis padres, por su apoyo incondicional en el desarrollo de mi vida personal y profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017. La investigación fue no experimental – descriptiva – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se empleo fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas, aplicada al Gerente General de la empresa del caso, utilizando la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: De los antecedentes (nacionales, regionales y locales) no se han encontrado trabajos que demuestren estadísticamente los resultados de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú. La empresa del caso de estudio, SEGEMIND debido a su crecimiento empresarial y a las operaciones cotidianas en la gestión administrativa, ha evidenciado que no tiene implementado formalmente el control interno, por el cual se realizaba en forma empírica; debido a esto la gestión administrativa está expuesta a distintos riesgos en sus operaciones, por el que se concluye que la influencia en la gestión administrativa es desfavorable. Se recomienda a la Gerencia General que implemente formalmente un sistema de control interno tomando como referencia los cinco elementos del Informe COSO, adecuado a la gestión administrativa y capacitando a su personal para llegar a cumplir los objetivos y metas establecidos en la empresa.

Palabras Claves: Control Interno, Gestión Administrativa, Sector Servicios.

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Describe the influence of internal control on the administrative management of companies in the service sector in Peru and the company SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017. The research was non-experimental - descriptive - bibliographic - documentary and case-based, for the collection of the information bibliographic records and a questionnaire of closed questions were used, applied to the General Manager of the company of the case, using the technique of the interview; finding the following results: Of the antecedents (national, regional and local) no works have been found that demonstrate statistically the results of the influence of internal control in the administrative management of the companies of the service sector in Peru. The company of the case study, SEGEMIND, due to its business growth and day-to-day operations in administrative management, has shown that it has not formally implemented internal control, by which it was carried out empirically; due to this, the administrative management is exposed to different risks in its operations, by which it is concluded that the influence in the administrative management is unfavorable. It is recommended that the General Management formally implement an internal control system taking as reference the five elements of the COSO Report, appropriate to the administrative management and training its personnel to achieve the objectives and goals established in the company.

Keywords: Internal Control, Administrative Management, Services Sector

INDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
CARATULA	i
CONTRACARATULA	ii
COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO	viii
INDICE DE CUADROS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Internacionales	15
2.1.2 Nacionales	18
2.1.3 Regionales	20
2.1.4 Locales	23
2.2 Bases Teóricas	25
2.2.1 Control Interno	25
2.2.2 Gestión Administrativa	35
2.2.3 Empresa	39
2.2.4 Perfil de la Empresa: SEGEMIND S.A.C.	40
2.3 Marco conceptual	41
2.4 Hipótesis	43
III. METODOLOGÍA	44
3.1 Diseño de Investigación	44
3.2 Población y Muestra	44
3.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores	44
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
3.5 Plan de Análisis	45

3.6	Matriz de Consistencia	45
3.7	Principios Éticos	45
V.	RESULTADOS	46
4.1	Resultados	46
4.1.1	Respecto al Objetivo Especifico 1	46
4.1.2	Respecto al Objetivo Especifico 2	48
4.1.3	Respecto al Objetivo Especifico 3	52
4.2	Análisis de Resultados	54
4.2.1	Respecto al Objetivo Específico 1	54
4.2.2	Respecto al Objetivo Específico 2	55
4.2.3	Respecto al Objetivo Específico 3	59
V.	CONCLUSIONES	61
5.1	Respecto al Objetivo Específico 1	61
5.2	Respecto al Objetivo Específico 2	61
5.3	Respecto al Objetivo Específico 3	61
5.4	Conclusión General	62
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	63
6.1	Referencias Bibliográficas	63
6.2	Anexos	67
6.2.1	Anexo 01: Matriz de Consistencia	67
6.2.2	Anexo 02: Modelo de Fichas Bibliográficas	68
6.2.3	Anexo 03: Cuestionario	69

INDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro 01. Influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, 2017.	46
Cuadro 02. Influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.	48
Cuadro 03. Análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.	52

INDICE DE FIGURAS

Contenido	Pág.
Figura 1. Efectividad del Control Interno.	28
Figura 2. Componentes del Sistema de Control Interno	29
Figura 3. Introducción a la Teoría General de la Administración.	37
Figura 4. Organigrama de la Empresa SEGEMIND S.A.C.	41
Figura 5. Componente Ambiente de Control	56
Figura 6. Componentes Evaluación de Riesgo	56
Figura 7. Componentes Actividades de Control	57
Figura 8. Componentes Información y Comunicación	57
Figura 9. Componentes Supervisión	58
Figura 10. Gestión Administrativa	58

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha observado con gran expectativa que uno de los problemas más frecuentes para las compañías es el Control Interno, los altos funcionarios buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen a través de los controles internos que se implantan en la administración, con el fin de detectar desviaciones, anomalías o fraudes con respecto a los resultados de la empresa. Dichos controles permitirán a la alta dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y a la adaptación de su estructura para asegurar el crecimiento futuro de la compañía (Coopers & Lybrand, 1997).

La preocupación que existe en las empresas privadas, es el manejo del control interno, últimamente se ha podido observar caídas económicas en las grandes, medianas y pequeñas empresas; quedando entre ellas en banca rota, otras en reestructuración y/o declaradas como insolventes; frente a estos hechos las interrogantes que nos planteamos, acaso los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos y además, donde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades (Ramòn, 2004).

El control interno se define como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros y cumplimiento de políticas definidas) (Aguirre, 2006).

Asimismo, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos para asegurar que los activos están debidamente protegidos, los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (Estupiñán, 2006).

Al hablar del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Estas acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad (Holmes, 1999).

El control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejoraría la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa (Catácora, 1996).

Por otro lado, en el distrito de Chimbote donde se realizara el estudio, existen muchas empresas dedicadas a las actividades de servicios de mantenimiento y reparación de maquinarias y equipos para los distintos sectores, debido a su desarrollo y posicionamiento en el mercado, estas empresas están muy expuestas a riesgos de fuentes internas y externas, por la cantidad de operaciones que realizan constantemente y al no tener lineamientos que permitan una mejor eficiencia en el control interno para la toma de decisiones. La empresa SEGEMIND S.A.C. se encuentra ubicada en Chimbote y se dedica al servicio de diseño, fabricación y mantenimiento de equipos en la industria metalmeccánica, debido a su incesante crecimiento empresarial y a las operaciones cotidianas en la gestión administrativa, existe la incertidumbre de que está pasando con nuestro control interno, si esto se lleva o no adecuadamente; la compañía a lo largo del tiempo ha tenido dificultades en el desarrollo de sus operaciones contables, financieras y administrativas, brindando información no confiable o tomando decisiones con respecto a un resultado inexistente.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017?.** Para dar respuesta al problema, he planteado el siguiente objetivo general:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

Para determinar el objetivo general, he planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, 2017.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

El presente proyecto de investigación se justifica porque contribuirá a promover una cultura de control y difundirá los componentes del sistema de control interno aplicable a los procesos administrativos que ejecuta la compañía.

Asimismo, el proyecto de investigación se justifica porque tiene como base fundamental proteger a la empresa de cualquier riesgo que pudiera existir en activos, pasivos y en general; además en la exactitud de los registros de la información contable, financiera y administrativa.

De igual manera, el proyecto de investigación se justifica porque aportara los conocimientos necesarios para mejorar el sistema de control interno desarrollado por la empresa.

Por lo expuesto, la presente investigación se justifica porque servirá como antecedente y base teórica para futuras investigaciones, asimismo la investigación contribuirá a resaltar la importancia de contar con un sistema de control interno en la empresa de servicios, para lograr el cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Gavilanez, 2012), en su proyecto de investigación denominado **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICADO A LA EMPRESA "INTROVE CIA. LTDA.”**, realizada en Quito, tiene como objetivo: Determinar estrategias que mejoren la gestión administrativa. El presente estudio se refiere al mejoramiento de la Gestión Administrativa a través de la implementación de un Sistema de Control Interno. Se propone medidas de Control para un mejor desempeño tanto en el ámbito financiero como administrativo enfocándose a la Administración de personal. El primer capítulo trata sobre la evolución de la informática a través del tiempo, debido a que la empresa en donde se realizó la investigación es una empresa que brinda servicios de tecnología. El segundo capítulo se enfoca en el Direccionamiento Estratégico de la organización, todo lo referente a la Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Estrategias que constituyen la base para que la empresa alcance la eficiencia, efectividad y eficacia. El tercer capítulo se refiere explícitamente al Control Interno como son: principios, métodos de evaluación, limitaciones y objetivos de Control Interno. En el capítulo cuarto se puede visualizar cada uno de los documentos diseñados para la empresa con el propósito de mejorar los controles ya existentes. La metodología que utilizo es: Método Descriptivo o Narrativo, Método de Cuestionario y Método de Flujo diagramación o Método Gráfico. Se aplico un cuestionario al personal

propio y a algunos clientes. Llegando a las conclusiones que la Gerencia se comprometa con la empresa y el personal para el logro de objetivos, además la empresa debe contar con un Manual de Procedimientos, en el cual consten los procedimientos que la empresa va a desarrollar para asegurar un adecuado control en las operaciones y motivar al personal.

(Gutiérrez, 2016), en su tesis denominada **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA VITOSTEEL CIA. LTDA, EN LA CIUDAD DE QUITO”**, el propósito de la investigación es conocer las mejoras que puede tener una empresa realizando una evaluación a los controles internos, verificando la información que mantiene la misma y permitiendo identificar las causas que no cumplen con los objetivos empresariales, la finalidad de esta propuesta, es enfocarse en las debilidades y amenazas que mantiene la misma con relación a los procedimientos de control interno que se encuentran en el área Administrativa - Financiera, formando personal capacitado en cuanto a los procesos y responsabilidades de cada trabajador. La implementación de un sistema de control interno permite a la empresa cumplir con los objetivos institucionales, logrando resultados a corto tiempo, mediante el manejo efectivo de los recursos administrativos y financieros de la compañía; siendo así una mejora para los procesos que realiza la misma. La metodología que se aplico es descriptiva y de caso, utilizando como herramienta el Cuestionario, se realizó la técnica de las encuestas a 9 clientes y 9 proveedores más relevantes de la empresa, con la finalidad de conocer las falencias que puede tener en los procesos que maneja y asimismo a 5 trabajadores de la empresa. En el diagnóstico situacional que mantiene la empresa en la actualidad, se observa que su organigrama no se encuentra enfocado a la realidad de la organización, el poco entendimiento de los puestos de trabajo, debido a que no existe un diagrama de flujo que se pueda enfocar y visualizar para cada empleado con relación a las actividades de la misma. Se concluye que la empresa Vitosteel Cía. Ltda., no cuenta con un sistema de control interno que sea

aplicado constantemente en la organización ni procedimientos administrativos – financieros, definidos y plasmados por escrito, lo que causa molestias para el cumplimiento de las funciones que se realizan en la organización, además no cuenta con un organigrama acorde a la realidad de la empresa, debido a que tiene una estructura establecida para brindar plazas de trabajo a futuro, un funcionamiento que origina a los empleados que no cumplan las actividades correctas del cargo, por ende se evidencia que no hay un levantamiento de puestos acorde a la situación actual de la compañía.

(Romero, Flores, & Osmany, 2018), con la tesis denominada **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA, EN PRO DE LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE EN LA EMPRESA SERCOGUA NICARAGUA, S.A. DURANTE EL PERÍODO 2016”**, realizado en Managua, tiene como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno para el área administrativa, en pro de la prevención del riesgo de fraude en la empresa SERCOGUA NICARAGUA, S.A. durante el período 2016. Esta entidad no estaba implementando un control interno en las diferentes áreas que esta posee, por esta razón para determinar el tipo de sistema de control interno que estaríamos implementando fue necesario adquirir información general de la entidad, observar sus procedimientos e identificar el tipo de sistema que se adecua a la empresa. Con el interés en el tema, investigamos los tipos de controles que la entidad puede adoptar, como también el marco legal y normativo que sustenta estos procesos, todo esto nos dio las razones para llegar a nuestras conclusiones. El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo y el tipo de estudio investigativo, explorativo y explicativo, se utilizaran como técnica de recopilación los cuestionarios y entrevistas, donde estos estarán orientados a obtener información de la parte administrativa de la empresa. Cabe destacar que nuestro trabajo monográfico dio una mejor perspectiva a SERCOGUA NICARAGUA, S.A., de mejorar su área administrativa, y también nuestro trabajo se

utilizara como propuesta real del diseño de un sistema de control interno para adopción de la entidad, para que esta mejore sus controles tomando en cuenta el diseño de sus manuales y políticas de procedimientos. Durante el análisis de los resultados se encontró que la manera de ejercer los controles en el área administrativa era muy deficiente, puesto que los controles que implementaba eran de uso empírico y esto nos daban factores incidentes a que se diera lugar al fraude, con el diseño de un sistema de control interno la administración podría mitigar sus riesgos y dar respuesta a las debilidades que se presenten en el área.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Tarrillo & Vásquez, 2018), en su tesis denominada **“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MSA AUTOMOTRIZ SAC, CAJAMARCA 2018”**, dispone como objetivo general: Evaluar la Influencia del Control Interno en la gestión administrativa de la empresa MSA Automotriz SAC, y de esta manera diagnosticar la situación de esta. La investigación estuvo enmarcada dentro de una investigación no experimental, utilizando un diseño transversal y un estudio explicativo. Para recopilar la información suficiente y necesaria se recurrió a la aplicación de un cuestionario estructurado a todos los directivos y trabajadores que laboran en la empresa, se plantea como Hipótesis. El control interno influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018, donde las variables que se han considerado en la investigación son: Control interno como variable independiente y Gestión Administrativa como variable dependiente. Los resultados obtenidos arrojaron debilidades en los componentes y principios de Control Interno, por lo que se recomienda

fortalecer los mismos para garantizar la eficacia y eficiencia de la mencionada empresa con el propósito de mejorar su gestión.

(Mio, Rodríguez, & Valverde, 2015), en su proyecto de investigación denominado **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SURJADUANAS S.A.C. PERIODO 2015”**, realizado en Callao, la presente tesis muestra la incidencia que tiene el control interno en el área administrativa, viendo de esta manera como este sistema optimizara el área. El objetivo de este trabajo es determinar en qué medida el sistema de control interno optimiza la gestión administrativa en la empresa SURJADUANAS S.A.C. Periodo 2015. El desarrollo del presente trabajo se realizó bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. Se emplearon encuestas a través de cuestionarios. Para la parte estadística se usó el Chi cuadrado. Se concluyó que el sistema de control interno optimiza significativamente la gestión administrativa de la empresa SURJADUANAS S.A.C. ya que luego de hacer esta implementación, disminuyeron las pérdidas originadas por falta de control al personal del área y una mejora a nivel del entorno laboral.

(Crisólogo & León, 2013), con el presente trabajo de investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN DE INTERAMERICANO S.A., DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2012”**, tiene como objetivo general: Determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización de la empresa, estableciendo el grado de permeabilidad y deficiencias; y sugiriendo recomendaciones específicas. En la actualidad el sistema de control interno no permite a la administración desarrollar actividades preventivas que minimicen errores e irregularidades, limitando efectuar, registrar y sustentar operaciones, transacciones que coadyuven a fortalecer la confiabilidad de la información administrativa, protección de

activo, cumplimiento de normas y deficiencia de las operaciones. Todo ello asegura que la empresa alcance sus objetivos y metas propuestas. En el caso de nuestra investigación, se evaluó el sistema de control interno en la empresa Interamericano S.A., para luego desarrollar los pasos pertinentes que comprenden a la metodología de investigación científica. La evaluación del control interno conlleva aplicar técnicas de acopio de datos como observación, entrevista, encuesta y revisión documental, con el soporte técnico de los instrumentos propios, tal como la guía de observación, entrevistas, cuestionarios, guía de revisión y evaluación de documentos. Los hallazgos habidos en el proyecto de investigación, establece que existe un deficiente sistema de control interno actual con incidencia en la gestión administrativa y organizacional de la empresa mencionada.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en la región Ancash, menos en la provincia del Santa; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Vásquez, 2016), con el proyecto de investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES “EL CONSTRUCTOR L & A” S.A.C. HUARMEY, 2016”**, tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista;

encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales revisados establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarney, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Por lo tanto, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarney.

(León, 2016), con el trabajo de investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CARAZ S.R.L”**, tuvo como finalidad determinar si el control interno se relaciona con la Gestión Administrativa en la empresa, fue una investigación de tipo aplicada, descriptiva, no experimental por su técnica de contrastación, y por el tiempo transversal, que utilizo como técnicas a la encuesta y el análisis documental, y como instrumentos el cuestionario y la ficha de registros de datos, que fue aplicada a toda la población compuesta por 15 trabajadores de la empresa Caraz S.R.L. luego de ser aplicado los instrumentos se obtuvo como resultado que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa, así ha quedado demostrado cuando existe la predisposición por el respeto, la integridad y los valores éticos que forman parte del ambiente de control así se observa por el 100% de las respuestas; se demuestra que la empresa desarrolla planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios como respuesta a los riesgos y es demostrado con un 93 %, se puede verificar que la empresa cuenta con un manual de organizaciones y funciones así se demuestra con el 100% en las respuestas; se observa que es 80% de los trabajadores manifiesta que la empresa tiene identificado la posibilidad de ocurrencia de los riesgos

internos y externos, existe una oportuna opinión de cada trabajador para el mejoramiento de la gestión, así se observa con el 100% de las respuestas; el 100% de los trabajadores considera que siempre la empresa logra metas y objetivos trazados.

(Alva, 2017), con el trabajo de investigación denominada **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “SERVICIOS GENERALES & MADERERA AARÓN S.A.C.” DE HUARMEY, 2015**, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Servicios Generales & Maderera AARON S.A.C.” de Huarmey, 2015. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa a través de la técnica de la entrevista; obteniéndose los siguientes resultados: La mayoría de los autores establecen que el control interno en las MYPES trabajan de manera empírica, creciendo de una manera desorganizada, también indican que poner en práctica los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión administrativa obteniendo resultados eficientes y eficaces, cuyo fin tiene efectos de disminuir los riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se puedan dar en las diferentes áreas. En lo que respecta a la empresa de caso en estudio se ha evidenciado a grosso modo que, carece de una buena implementación de su sistema de control interno; el cual, no influye positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa. Por tal motivo, se le recomienda al gerente de la empresa estudiada del caso, trate de corregir los aspectos correspondientes a: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, así como también en la gestión administrativa.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de la provincia de Santa; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Sánchez, 2018) con la tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES R & J E.I.R.L. – CHIMBOTE, 2014”**, tiene como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo - bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al Gerente de la empresa del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista a profundidad, encontrando los siguientes resultados: Los autores (antecedentes) nacionales, regionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios estudiadas del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe influencia del control interno en la gestión administrativa; es decir, si el control interno es adecuado, mejora la gestión administrativa de las empresas. Asimismo, se ha podido evidenciar a grosso modo que la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa, debido a la falta de su implementación adecuada. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión

administrativa; sin embargo, la literatura pertinente revisada señala que, si se aplica adecuadamente los componentes del control interno del informe COSO, el control interno sí influye positivamente en la gestión administrativa de las empresas.

(Carbajal, 2017), en su proyecto de investigación titulado **“CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES MAV E.I.R.L., CHIMBOTE, 2017”**, tuvo como propósito: Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa Inversiones MAV E.I.R.L., Chimbote, 2017. El tipo de investigación fue básica o pura, metodología descriptiva de diseño no experimental, la población fue la empresa Inversiones MAV E.I.R.L que se encontraba conformada por 13 trabajadores, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y con su instrumento el cuestionario. En conclusión el control interno de la empresa un 62% de encuestados indicaron que se realiza la supervisión y seguimiento regularmente de los procedimientos de control y que las actividades influyen de manera eficiente, lo cual indica que tienen un buen control interno, y la gestión administrativa el 84.6% indicaron que se realiza un procedimiento de control para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores pero en un 92% que esta no cuenta con documentos de gestión ni organigrama y aun sus procedimientos no se encuentran formalizados, y un 85% el control interno influye de manera positiva en la gestión administrativa, permitiendo tener control sobre todas sus actividades

(Valerio, 2018), con la tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS SECOIN PERU SAC DE CHIMBOTE, 2016”**, el presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa

Seguridad Contra Incendios SECOIN S.A.C. de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas. Se realizó un análisis donde se encontró los siguientes resultados: los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia en el control interno y gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar a groso modo, que la empresa SECOIN carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión de la empresa, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo revisando la literatura pertinente señala que de aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados eficientes y eficaz.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control Interno

2.2.1.1 Definición

El control interno es el plan de organización que adopta cada empresa, con procedimientos, métodos administrativos y operativos; que permite ayudar a establecer un medio adecuado para el logro de sus objetivos (Estupiñán, 2006).

El control interno es un procedimiento que lleva a cabo la gerencia de una organización y que está diseñado para brindar una seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos establecidos y que permite evaluar en forma independiente la eficiencia y eficacia de

las operaciones contables, financieras y administrativas de la empresa (Ramòn, 2004).

El control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización (Mantilla, 2013).

El control interno es un lineamiento llevado a cabo por el consejo de administración, 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 objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (COSO, 2013).

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración (Fonseca, 2011).

2.2.1.2 Objetivos

Los objetivos básicos son: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución; verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos; promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Estupiñáñ, 2015).

2.2.1.3 Finalidad

El control interno tiene como finalidad: acceder que la entidad cuente con un adecuado y efectivo sistema de control interno; disponer de un sistema de evaluación ajustado a las necesidades de

la empresa; lograr la aplicación de normas y procedimientos, salvaguarda de bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información; propender por la apropiación y aplicación de las políticas en la ejecución de planes programas y proyectos; lograr que la empresa cuente con controles eficientes, eficaces y económicos para implementarlos de manera consciente y crear un ambiente de control (Estupiñáñ, 2015).

2.2.1.4 Elementos de Control Interno

Se clasifica bajo los elementos de:

- **Elementos de organización**, un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registros y custodia;
- **Elementos, sistemas y procedimientos**, un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados e términos financieros;
- **Elementos de personal**, prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización; personal en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente; normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal;
- **Elementos de supervisión**, una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en

las dependencias administrativas y de apoyo logístico (Estupiñáñ, 2015).

2.2.1.5 Limitaciones del Control Interno

El control interno solo puede proporcionar una seguridad razonable no absoluta; aunque el sistema de control interno sea eficaz no puede transformar a las personas; existe el riesgo que los controles pueden ser burlados por la colusión o confabulación de las personas; un sistema de control interno no puede intervenir en los acontecimientos externos al control de la entidad; no puede asegurar la confiabilidad absoluta de la preparación y presentación de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones; limitación de la relación costo - beneficio, ya que el diseño, la implementación y posterior evaluación de un sistema de control interno puede afectar la eficiencia y eficacia del sistema (Coloma & Costa, 2014).

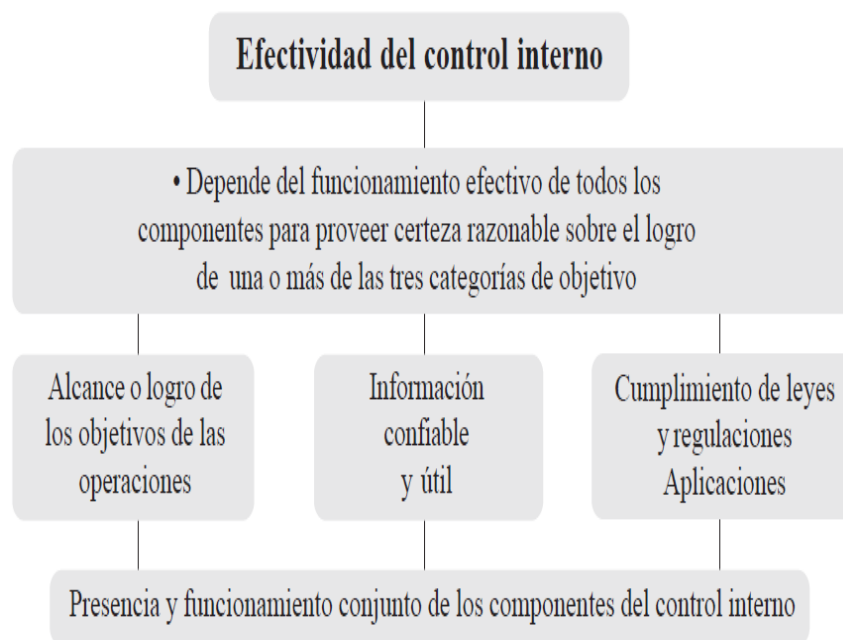


Figura 1. Efectividad del Control Interno (Estupiñáñ, 2006).

2.2.1.6 Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno, tomando como referencia el informe COSO, son:

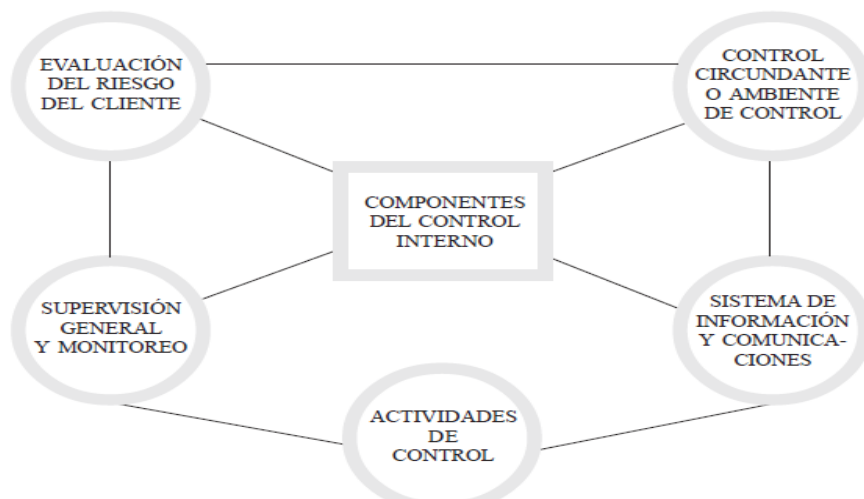


Figura 2. Componentes del Sistema de Control Interno (Estupiñán, 2006).

A. Ambiente de Control: Es el primer componente y es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización, ejerce gran influencia en la conciencia de control, que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control. El ambiente de control envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden; atributos individuales, integridad y valores éticos, competencias y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. Sus características más destacadas son:

- Ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluación del riesgo, al igual que tiene repercusión en el resto de componentes de

la estructura de control interno. También, la influencia se extiende a los sistemas y su funcionamiento.

- La cultura organizacional influye en el ambiente de control, es decir, se extiende a la conciencia del personal para realizar el control.
- Las entidades que disponen de un control interno eficaz se esfuerzan por disponer de personal competente y calificado, a quienes inculcan el sentido de integración y conciencia sobre el control, estableciendo una actitud positiva desde el nivel más alto de la organización.
- Establece políticas y procedimientos, haciendo hincapié en los valores compartidos y en el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.

En el ambiente de control, es posible distinguir los factores estructurados de la organización: un esquema orgánico acompañado por la asignación de autoridad y responsabilidad; una efectiva segregación de funciones, comúnmente, reflejada en el sistema de autorización de las operaciones; en los manuales de funciones, y manuales de procedimientos operacionales; y, en las políticas y procedimientos para la administración del personal. También en el ambiente de control concurren otros factores no estructurados, cuyo desarrollo depende de las personas y de sus creencias, tales como: filosofía y el estilo de operaciones; experiencia de vida; y, el fomento de un clima ético en el negocio, más allá del simple respeto de la ley (Fonseca, 2011).

B. Evaluación del Riesgo: El Riesgo, es definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los

riesgos involucrados, que podrían afectar el logro de los objetivos del control interno. Estos riesgos incluyen eventos internos o externos que podrían afectar el registro, procesamiento de las operaciones, al igual que las representaciones efectuadas por la gerencia en los estados financieros. La evaluación del riesgo en el COSO comprende la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. la evaluación del riesgo cumple dos roles importantes, aunque a veces, no se distinguen con claridad (Fonseca, 2011).

Primer rol; esta referido a los riesgos en: i) la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, la evaluación del medioambiente y la competencia; y, ii) los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderados o bajos.

Segundo rol; tiene conexión con las actividades de control, en donde la probabilidad y exposición financiera ante fallas en el control interno a ser evaluado, son potenciales.

Este componente congrega cinco factores, cuyas características son las siguientes:

- Diseño de objetivos globales; está representado por la visión, misión y los valores prioritarios de la organización que con la evaluación de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Ello permite a la entidad a fijar una estrategia corporativa global que se asienta en el plan estratégico.

- Diseño de objetivos por actividad; este factor plantea que los objetivos deben estar diseñados con claridad, ser medibles y fácilmente comprensibles para los empleados responsables de lograrlos. Dentro de ellos. E incluye los objetivos sobre información financiera.
- Identificación y análisis de riesgos; se describe como un proceso continuo en un sistema de control interno eficaz que permite identificar y analizar determinados riesgos, debido a que la entidad podría ser amenazada por factores internos y externos que afecten su desempeño o el cumplimiento de sus objetivos de control.
- Gestión del cambio; comprende un conjunto de mecanismos que permiten prever, identificar y reaccionar ante los acontecimientos y actividades rutinarias que influyen en el logro de los objetivos globales o específicos, y podrían afectar a la entidad.
- Riesgo de fraude; evalúa la probabilidad de existencia de un error material debido al fraude, cuando los riesgos para lograr el objetivo del control interno sobre la información financiera son evaluados.

C. Actividades de Control: Las actividades de control están representadas, por dos elementos: i) *Políticas*; establecen lo que debería hacerse en la organización, y, ii) *Procedimientos*; son acciones que realizan las personas para implementar las políticas establecidas. Las políticas no son actividades de control, sino más bien, líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuales son las decisiones que deben adoptarse y cuáles no. Los procedimientos son instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas al objetivo por el que se ha fijado determinadas políticas. Las políticas definen

cuestiones generales para la conducción de las actividades que podrán estar escritas o no. Las actividades de control incluyen entre otras acciones de aprobación, autorización, doble firma en documentos, verificaciones, conciliaciones, revisión de resultados de operaciones, controles físicos para salvaguardar activos, segregación de funciones y procesamiento de información en un ambiente de tecnología. Esto refleja un conjunto de acciones dirigidas a promover el cumplimiento de las órdenes impartidas. Las actividades de control por su naturaleza podrían clasificarse en controles detectivos, controles preventivos, controles manuales, controles informáticos y controles de gerencia, los cuales se utilizan en la ejecución de las operaciones y en el desarrollo de sus tareas. Las actividades de control comprenden: revisiones efectuadas por el director ejecutivo, gestión directa de funciones por actividades, proceso de información, indicadores de rendimiento, controles físicos y segregación de funciones (Fonseca, 2011).

D. Información y Comunicación: El componente de información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesos, resumir e informa sobre las operaciones financieras que generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones. Del mismo modo, una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. Los factores que integran según el COSO este componente son: i) *Calidad de*

información: proviene del sistema de información de la entidad (infraestructura física hardware, software, personas, procedimientos y data); y, ii) *Efectividad de las comunicaciones:* proporciona a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control (Fonseca, 2011).

E. Monitoreo o Supervisión: Monitoreo también es conocido como supervisión, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas. Antes que afecten el logro de los objetivos de control de la entidad. Al evaluar la calidad del control interno, el monitoreo permite a las personas reaccionar en forma rápida cuando se identifican controles débiles, insuficientes o innecesarios. El monitoreo está orientado a las evaluaciones continuas o las evaluaciones separadas para conocer si los otros componentes del control interno funcionan con efectividad. El buen funcionamiento del monitoreo agrega valor a la organización de tres maneras: i) Permite los ejecutivo y a la junta de directores determinar si el sistema de control interno que incluye a los cinco componentes continua operando con efectividad en el tiempo; ii) Mejora la efectividad y eficiencia global de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos, o aquellos que podrían requerir; y, iii) Promueve la operación del buen control, cuando las personas responsables del control interno en su trabajo están sujetas a la vigilancia del monitoreo, son más propensas a cumplir con sus funciones adecuadamente en el tiempo (Fonseca, 2011).

2.2.2 Gestión Administrativa

2.2.1.1 Definición

La gestión administrativa es definida como un conjunto de actividades interrelacionadas (funciones) que se mueven hacia un objetivo. A similitud del sistema, el proceso también incluye componentes interdependientes que conducen a un resultado, siendo el proceso el elemento dinamizador del sistema (Louffat, 2012).

La gestión administrativa es un conjunto de actividades afines, dirigidas a proporcionar a las unidades de una organización los recursos y servicios necesarios para hacer factible la operación institucional. Actividad preponderante que desarrolla la Administración Pública en el ejercicio de sus atribuciones (Blas, 2014).

Las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. Todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

La conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro. Ella implica la planeación, la organización (estructura), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización (Chiavenato, 2012) .

2.2.2.2 Objetivos

El objetivo administrativo es “una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los

esfuerzos de un dirigente”, en esta definición hay cuatro elementos que son: Meta, Campo de acción, Definición de la Acción y Orientación; estos elementos son muy importantes para llegar a los resultados deseados; la falta de objetivos hace que la administración sea innecesariamente difícil, si es que se puede hablar en rigor de administración; así que, los objetivos básicos son un prerequisite para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que los comprendan todos los miembros de la empresa. Los objetivos estimulan la toma de decisiones, aumenta la productividad y mejora la eficiencia administrativa, los resultados determinan el éxito del administrador en el análisis final de la empresa (Amador).

2.2.2.3 Importancia

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, tomando en cuenta los elementos como es la planeación, organización, dirección y control para la realización de diferentes actividades. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos (Zerpa, 2015).

2.2.2.4 Principios

Los principios más resaltantes son:

- **Orden:** Se entiende desde dos puntos de vista. Por un lado, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar (orden

material). Por el otro, un lugar para cada persona y cada persona en su lugar (orden social).

- **Disciplina:** Existen ciertos acuerdos y reglas a los que llegan los miembros de una organización y que les permiten lograr un trabajo ordenado y eficiente y una convivencia armónica.
- **Unidad de mando:** Cuanto más frecuentemente una persona tenga que reportar a un solo superior, mayor será su lealtad y obligación y menor será la posibilidad de confusión con respecto a las órdenes.
- **Iniciativa:** La iniciativa debe ser estimulada y desarrollada dentro de todos los niveles de una organización, ya que es un poderoso estimulante para los seres humanos (Koontz & Weihrich, 2004).

2.2.2.5 Dimensiones

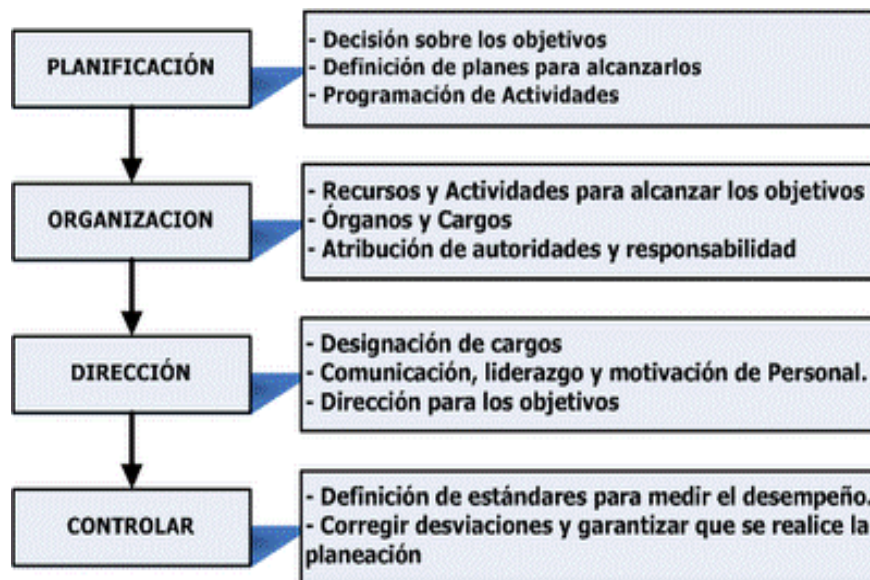


Figura 3. Introducción a la Teoría General de la Administración (Chiavenato, 2012).

A. Planeación: Es el proceso es definido como un conjunto de actividades interrelacionadas (funciones) que se mueven hacia

un objetivo. A similitud del sistema, el proceso también incluye componentes interdependientes que conducen a un resultado, siendo el proceso el elemento dinamizador del sistema. La administración de personal es visualizada como un subsistema del sistema de la administración general y como tal, integrado por procesos administrativos (Louffat, 2012).

B. Organización: Es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. La organización consiste en ensamblar y coordinar recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas; actividades que incluyen atraer a la organización, especificar responsabilidades, crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito (Louffat, 2012)

C. Dirección: Es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar y de llevar a la práctica todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución (Louffat, 2012).

D. Control: Es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe de realizarse no solo el final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas (Louffat, 2012).

2.2.3 Empresa

2.2.3.1 Definición

La empresa es una unidad económica destinada a producir bienes y servicios; una comunidad de aportaciones de la técnica, la mano de obra y el capital, en sus diversas formas. Por consiguiente; la empresa es un ente social que está integrado por personas con objetos similares, en donde algunos aportan dinero; otros bienes materiales; otros trabajos físicos o intelectuales u otras formas de aportación. Conceptuando así la empresa, todos los factores aludidos deben estar coordinados y orientados hacia un propósito común, que es obtener el máximo resultado en término de producción en provecho de la sociedad en general. (Melgarejo, 2012)

2.2.3.2 Tipos de Empresas

Las empresas pueden clasificarse desde distintos puntos de vista (Melgarejo, 2012).

a. Según la actividad que desarrollan:

Empresa Transformadora: son las que se dedican a la elaboración de productos, transformando las materias primas en otro producto. Pueden subdividirse:

- *Industriales o Manufactureras;* cuando la transformación se realiza mediante procesos físicos o químicos.
- *Extractivas;* son aquellas que extraen de la naturaleza de las materias primas, sin devolverle nada a cambio.
- *Reproductoras;* son las que aplican técnicas y procedimientos a los elementos de la naturaleza para su producción, tales como las empresas agrícolas, ganaderas, forestales.

Empresas Comerciales: Se encarga de intermediar entre el productor y el consumidor, distribuyendo y comercializando los productos, sin efectuar en ellas operaciones que los transformen ostensiblemente.

Empresas de Servicios: Son los que se dedican a la prestación de servicios, ofreciendo al consumidor medios satisficentes intangibles o incorpóreos a cambio de una compensación, generalmente de tipo económico, tales son: transporte, servicios profesionales, entidades financieras y otros.

b. Según la propiedad del capital:

Públicas: Son empresas públicas aquellas que pertenecen al Estado o a las corporaciones, en que el capital es aportado exclusivamente por el estado.

Privadas: Se dice que una empresa es privada cuando el capital es aportado exclusivamente por particulares, sin participación del Estado desde ningún aspecto.

Mixtas: Cuando es capital pertenece en un porcentaje al Estado y en otro a entes privados.

2.2.4 Perfil de la Empresa: SEGEMIND S.A.C.

SEGEMIND S.A.C. es una empresa cuyas operaciones iniciaron en el 2008, en los primeros años nuestros servicios iban dirigidos solo sector pesquero, conforme transcurrió el tiempo se abrieron oportunidades en los diversos mercados como Agroindustrial, Minero y siderúrgico.

Somos una empresa dedicada al diseño, fabricación y mantenimiento de equipos industriales dirigidos al sector agro industria, pesquero, minero y siderúrgico, basados en el cumplimiento de disposiciones legales estándares de calidad vigentes.

En la actualidad contamos con una infraestructura altamente equipada y con un gran potencial humano capacitado y calificado para el desarrollo de sus operaciones. Debido a la confianza depositada por todos nuestros clientes y proveedores a lo largo de estos años, SEGEMIND SAC se ha convertido en una empresa solida y confiable, obteniendo así la Homologación SGS que garantiza nuestra calidad en nuestros servicios.

Visión: Superar las expectativas y contribuir en el éxito de nuestros clientes en los diferentes sectores productivos, desarrollando proyectos integrales de ingeniería con estándares de calidad generando así rentabilidad y confianza en ellos.

Misión: Ser reconocidos como la empresa de ingeniería más confiable del Perú.

Estructura Organizacional:

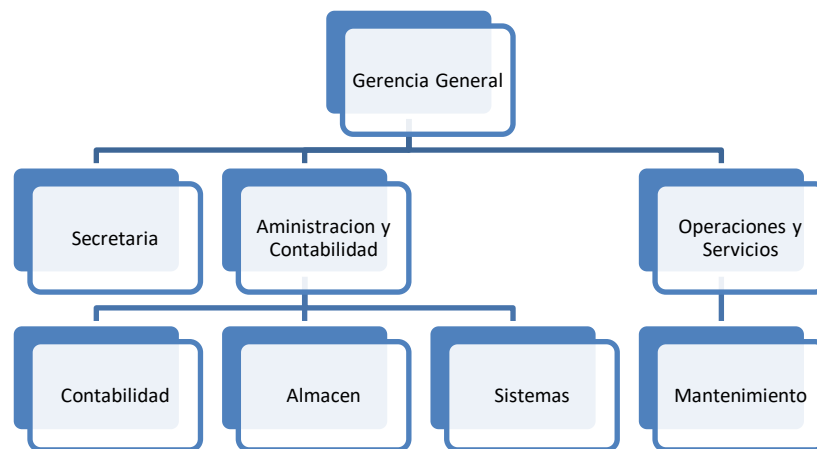


Figura 4. Organigrama de la Empresa SEGEMIND S.A.C

2.3 Marco Conceptual

- **Administración:** Es la disciplina que se encarga del manejo científico y de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés (Thompson, 2009).
- **Control:** Es el proceso por el cual los procesos se aseguran que la obtención y el empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el

logro de los objetivos de la organización (Montes & Fuentes, 2012).

- **Efectividad:** Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos sin cuestionar si objetivos son o no adecuados (Glosario de Administración).
- **Eficiencia:** Es la relación óptima entre determinados elementos o componentes, entre insumo y resultado, beneficio y costo, resultado y tiempo (Glosario de Administración).
- **Empresa:** Es una unidad económico - social, integrado por elementos humanos, materiales y técnicos que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital) (Concepto).
- **Estrategia:** Pauta o plan que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización (Belamaric, Arrastía, & Cañizares)
- **Gerente:** Se ocupa de la organización y control de las acciones en las actividades diarias de la organización (Belamaric, Arrastía, & Cañizares).
- **Gestión:** Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera (Concepto).
- **Gestión Administrativa:** Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización (Rojas, 2005).
- **Organización:** Función que se encarga de terminar que actividades se realizan, quien las hacen, como se agrupan las personas para hacerlas y donde se toman las decisiones (Belamaric, Arrastía, & Cañizares).
- **Políticas;** Declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de decisiones (Rojas, 2005).

- **Procedimientos:** Planes que establece un método para manejar las actividades futuras (Rojas, 2005).
- **Riesgo:** Análisis del enfoque del análisis de problemas que pondera los riesgos de una situación al incluir probabilidades para obtener una evaluación más exacta de los riesgos existentes (Concepto).
- **Servicio:** son las actividades intangibles que se realizan para satisfacer una necesidad. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados) (Concepto).

2.4 Hipótesis

No aplica.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental – descriptiva – bibliográfico – documental y de caso. Es no experimental, porque no se manipulo ningún aspecto de las variables, cosas o personas, porque solo se limitó a describir las variables en su contexto natural. Asimismo fue descriptiva porque solo se limitó a describir los aspectos más relevantes de las variables. También fue bibliográfico, porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Por otro parte, fue documental, porque en la medida de lo posible se revisó los documentos pertinentes relacionados con la investigación; y por finalizar fue de un caso, porque se limitó a estudiar a una sola empresa.

3.2 Población y Muestra

Debido a que la investigación fue descriptiva – bibliográfico – documental y de caso, no existe población ni muestra

3.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores:

No aplica.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

3.4.1 Técnicas

- Referencias Bibliográficas
- Entrevista

3.4.2 Instrumentos

- Fichas Bibliográficas
- Cuestionario

3.5 Plan de Análisis

Para llevar a cabo la presente investigación, se desarrollara lo siguiente:

- Para cumplir con el objetivo específico 1; se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica (antecedentes) y como instrumento las fichas bibliográficas, los resultados estarán plasmados en el cuadro 01.
- Para cumplir con el objetivo específico 2; se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario, elaborado en base a preguntas cerradas, relacionada con las bases teóricas y antecedentes, el cual fue aplicado al Gerente General, los resultados estarán especificados en el cuadro 02.
- Para cumplir con el objetivo específico 3; se realizó un cuadro comparativo procurando que la comparación sea a través de aspectos comunes a los objetivos específicos 1 y 2, los resultados estarán expresados en el cuadro 03.

3.6 Matriz de Consistencia

Ver Anexo 01.

3.7 Principios Éticos

No aplica.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al Objetivo Especifico 1: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, 2017.

Cuadro 01.

Influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, 2017.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
(Alva, 2017)	Establece que el control interno en las MYPES trabajan de manera empírica, creciendo de una manera desorganizada, también indican que poner en práctica los componentes del control interno, influye positivamente en la gestión administrativa obteniendo resultados eficientes y eficaces, cuyo fin tiene efectos de disminuir los riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se puedan dar en las diferentes áreas.
(Carbajal, 2017)	Determina que el control interno de la empresa, según los resultados un 62% de encuestados indicaron que se realiza la supervisión y seguimiento regularmente de los procedimientos de control y que las actividades influyen de manera eficiente en los planes de mejora, lo cual indica que tienen un buen control interno, y la gestión administrativa el 84.6% indicaron que se realiza un procedimiento de control para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores pero en un 92% que esta no cuenta con documentos de gestión ni organigrama y aun sus procedimientos no se encuentran formalizados, y un 85% el control interno influye de manera positiva en la gestión administrativa, permitiendo tener control sobre todas sus actividades.
(Crisólogo & León, 2013)	Determina el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización de la empresa, estableciendo el grado de permeabilidad y deficiencias; y sugiriendo recomendaciones específicas. El sistema de control interno permite a la administración desarrollar actividades preventivas que minimicen errores e irregularidades, limitando efectuar, registrar y sustentar operaciones, transacciones que coadyuven a fortalecer la confiabilidad de la información administrativa, protección de activo, cumplimiento de normas y deficiencia de las operaciones. Todo ello asegura que la empresa alcance sus objetivos y metas propuestas.

(León, 2016)	Establece que si existe relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa, así ha quedado demostrado cuando existe la predisposición por el respeto, la integridad y los valores éticos que forman parte del ambiente de control así se observa por el 100% de las respuestas; se demuestra que la empresa desarrolla planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios como respuesta a los riesgos y es demostrado con un 93 %, se puede verificar que la empresa cuenta con un manual de organizaciones y funciones así se demuestra con el 100% en las respuestas; se observa que es 80% de los trabajadores manifiesta que la empresa tiene identificado la posibilidad de ocurrencia de los riesgos internos y externos, existe una oportuna opinión de cada trabajador para el mejoramiento de la gestión, así se observa con el 100% de las respuestas; el 100% de los trabajadores considera que siempre la empresa logra metas y objetivos trazados.
(Mio, Rodríguez, & Valverde, 2015)	Afirma que el sistema de control interno optimiza significativamente la gestión administrativa de la empresa, ya que luego de hacer esta implementación, disminuyeron las pérdidas originadas por falta de control al personal del área, y una mejora a nivel del entorno laboral.
(Sánchez, 2018)	Establece que sí existe influencia del control interno en la gestión administrativa; es decir, si el control interno es adecuado, mejora la gestión administrativa de las empresas.
(Tarrillo & Vásquez, 2018)	Determina que el control interno influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa, Los resultados obtenidos arrojaron debilidades en los componentes y principios de Control Interno, por lo que se recomienda fortalecer los mismos para garantizar la eficacia y eficiencia de la mencionada empresa con el propósito de mejorar su gestión.
(Valerio, 2018)	Afirma que los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa. Asimismo, se ha podido evidenciar a groso modo, que la empresa carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, no está influyendo positivamente en la gestión de la empresa, sin embargo revisando la literatura pertinente señala que de aplicar los componentes del control interno influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados eficientes y eficaz.
(Vásquez, 2016)	Afirma que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, pero no evidencia la influencia de control interno en la gestión administrativa, en la micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y Locales de la presente investigación.

4.1.2 Respecto al Objetivo Especifico 2: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

Nota: Se tomo como referencia los cinco elementos del informe COSO, para evaluar el control interno y su influencia en la gestión administrativa.

Cuadro 02.
Influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

ITEMS	RESULTADO	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
Es evaluado constantemente el control interno		X
En la empresa se hace un reconocimiento a los colaboradores por sus aportes que realizan a la mejora de sus actividades.	X	
En la empresa se fomenta el desarrollo claro y transparente de sus gestiones.	X	
Se realizan indicadores de gestión, para la toma de decisiones frente a los resultados.	X	
Se toman decisiones sobre los resultados obtenidos y se evidencia mediante documentos y/o informes.	X	
La Gerencia General facilita el personal idóneo para que desarrolle las tareas de control.		X
La empresa dispone de un código de ética, autorizado y difundido a los colaboradores		X
La Gerencia General ha puesto en conocimiento de sus colaboradores el plan estratégico (visión, misión y objetivos)	X	
Las áreas cumplen las actividades de acuerdo al plan estratégico.		X
El plan estratégico y operativo es actualizado de acuerdo a los procedimientos.		X
La Gerencia General ha realizado un análisis situacional de la compañía en coordinación con los responsables de área		X
Los resultados de los indicadores están documentados de acuerdo a los procedimientos		X
El diseño de la estructura organizacional se ha implementado sobre las bases del plan estratégico de la compañía (visión, misión, objetivos)	X	
El Manual de Organización y Funciones (MOF), está autorizado y establece todas las áreas y funciones de los colaboradores	X	

La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) aprobado por la Gerencia General	X	
Las jefaturas y/o responsables de cada área, deben asegurar de que difundan los documentos normativos internos de la compañía a todos los colaboradores	X	
La Gerencia General ha establecido procedimientos para el área de potencial humano		X
Existe una distribución adecuada de personal por área		X
la compañía cuenta con un plan de capacitación para sus colaboradores y es ejecutado de acuerdo al cronograma	X	
Están identificadas y registradas en el perfil de puesto las competencias por cargo	X	
Los colaboradores están informados sobre la importancia del desarrollo, implementación y mantenimiento del control interno en la empresa		X
Los documentos legales internos son actualizados periódicamente		X
Los colaboradores tienen acceso a los manuales legales internos de la compañía (RIT, MOF y otros)		X
Es evaluado los controles de los procesos vigentes e identifican oportunidades de mejora		X
Los colaboradores cumplen con las competencias profesionales para que evalúen el control interno de la empresa		X
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos		X
La Gerencia General ha establecido y difundido lineamiento y políticas para la administración de riesgos		X
El planeamiento de la administración de riesgos es específico en todas las áreas, como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de los mismos		X
Se encuentran identificados los riesgos críticos		X
La Gerencia General y los responsables de las áreas, han participado en la identificación de los riesgos por cada proceso	X	
Se ha tomado en cuenta los distintos aspectos para identificar los riesgos	X	
En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados		X
Los riesgos, las probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito		X
Se han establecido los controles y estrategias para afrontar los riesgos evaluados		X
Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos		X
ACTIVIDADES DE CONTROL		

Los procedimientos están autorizados y aprobados para cada proceso, actividad y tarea, y están claramente definidos en manuales o directivas		X
Los procedimientos han sido adecuadamente comunicados a los responsables de las áreas (escrito)		X
Se ha elaborado procedimientos para el uso y protección de los recursos y archivos		X
Tiene un control de los activos que están expuestos a riesgos		X
Han tomado medidas de seguridad para dichos controles (documentos)		X
Las áreas periódicamente llevan a cabo revisiones sobre la ejecución de los procesos y actividades		X
Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas, utilizando para ello distintas fuentes	X	
La empresa cuenta con indicadores de gestión para los procesos, actividades y tareas		X
La evaluación de desempeño se hace con base en los planes de la empresa		X
La empresa ha implementado procedimientos para todas sus actividades		X
Los colaboradores conocen sus responsabilidades con respecto a las rendiciones de gastos y/o viáticos	X	
Los colaboradores conocen los procesos de sus áreas		X
Se cumple con los plazos para las revisiones de los procedimientos internos		X
Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias		X
Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información	X	
Es restringido por escrito el acceso al área de informática, a las redes instaladas, al respaldo de la información (Backup) y al servidor	X	
Han definido los controles de acceso general (seguridad física y logística de los equipos centrales)	X	
Han creado perfiles y contraseñas de usuarios, de acuerdo a las funciones de los colaboradores	X	
El uso de los programas informáticos (software) de la empresa, cuentan con licencias y autorizaciones de uso	X	
La Gerencia General ha establecidos las políticas sobre el uso de los accesos al sistema	X	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
La información gerencial es seleccionada, analizada y evaluada para la toma de decisiones	X	
Se han definido y documentado los niveles para el acceso del		X

personal al sistema de información		
Los colaboradores identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en todas las áreas respectivas		X
Se cuenta con políticas y procedimientos documentados, que garantizan el adecuado suministro de información, para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades		X
La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades	X	
Se ha diseñado, evaluado e implementando mecanismos documentados para asegurar la calidad y eficiencia de la información		X
La empresa está integrado a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades	X	
Periódicamente solicita a sus colaboradores opinión documentada sobre el sistema de información, registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar mejoras		X
Se revisa periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar un adecuado funcionamiento		X
La empresa cuenta con una área que se encarga de administrar la documentación e información generada	X	
Los ambientes utilizados para el almacenaje y archivamiento de los documentos y equipos, cuentan con un ambiente adecuado	X	
Gerencia General es informada referente al desempeño, desarrollo, riesgos, iniciativas y cualquier otro acto u evento.	X	
La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos e ilícitos por parte del personal	X	
La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados, para informar hacia el exterior sobre su gestión (clientes y proveedores)		X
La empresa cuenta con políticas para difundir la comunicación interna y externa	X	
Los canales de comunicación, permiten que la información circule de forma transparente y acertada.	X	
SUPERVISIÓN		
Cuentan con un cronograma de actividades, el cual establece los plazos para realizar las supervisiones y/o monitoreos (documentado)	X	
Los responsables ejecutan planes de acciones para definir si las actividades están acorde a los procedimientos estipulados,		X
Las observaciones de la supervisión se registran e informan a los responsables de áreas de manera inmediata, para su corrección	X	
Realizan las correcciones y registran las mejoras (documentos)		X
La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones, que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados		X

posteriormente	
Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas	X
GESTION ADMINISTRATIVA	
Cree usted que al aplicar el control interno influye en la gestión administrativa de la empresa	X
Se mide y evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización	X
En la gestión administrativa se optimiza el crecimiento económico de acuerdo a lo planificado.	X
Se ha asignado a cada puesto la autoridad y responsabilidad hasta los niveles más bajos posibles	X
La información que se le proporciona de parte de los responsables y/o jefaturas de cada área contribuye en la toma de decisiones	X
Las acciones y conductas de los colaboradores de la empresa le conducen a las metas establecidas.	X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al Gerente General del caso de estudio.

4.1.3 Respecto al Objetivo Especifico 3: Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

Cuadro 03.

Análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Respecto al Ambiente de Control	Establece que debe seleccionar personal calificado y capacitado, que cumpla con las funciones establecidas, permitiendo optimizar mejor la gestión en el control y manejo de los recursos de la	La empresa no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado y tampoco capacita al personal para el desarrollo de sus funciones.	No coinciden

	empresa. (Tarrillo & Vásquez, 2018)		
Respecto a la Evaluación de Riesgos	Establece que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la empresa, cuyo fin tiene efectos de disminuir los riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se puedan dar en las diferentes áreas (Alva, 2017).	La empresa busca conseguir resultados favorables, para reducir los riesgos y fraudes, pero no tienen identificando los riesgos a los que están expuestos.	No coinciden
Respecto a las Actividades de Control	Determina que al desarrollar actividades preventivas permitirá minimizar errores e irregularidades, fortaleciendo la confiabilidad de la información administrativa en base a normas y procedimientos. Asegurando que la empresa alcance sus objetivos y metas propuestas (Crisólogo & León, 2013).	La empresa no cuenta con procedimientos ni manuales para el desarrollo de las actividades, además las jefaturas no se comprometen con las funciones establecidas.	No coinciden
Respecto a la Información y Comunicación	Afirma que al implementar el control interno, los trabajadores tuvieron una mayor información y comunicación sobre las actividades, porque evidencio en la disminución de las pérdidas originadas por falta de control al personal del área, y una mejora a nivel del entorno laboral (Mío,	La empresa cuenta con mecanismos de comunicación, que permite que la información circule de forma transparente y acertada para el desarrollo de sus actividades,	Si coinciden

	Rodríguez & Valverde, 2015).		
Respecto a la Supervisión	Afirma que al realizar la supervisión y seguimiento regularmente de los procedimientos de control, estas actividades influyen de manera eficiente porque permitirá ejecutar planes de mejora (Carbajal, 2017).	La empresa no efectúa periódicamente autoevaluaciones, controles ni monitoreos que le permitan proponer planes de mejora para actuar en esas situaciones.	No coinciden
Respecto a la Gestión Administrativa	Afirma que el control interno como herramienta, promoverá la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa influyendo en la toma de decisiones y al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas (Vásquez, 2016).	La Gerencia General indica que al utilizar el control interno adecuadamente influirá en la gestión administrativa de la empresa y que la información y las acciones de los colaboradores contribuirán a una mejor gestión.	Si coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, 2017.

(Vásquez, 2016), determina que el control interno como herramienta promoverá la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa y brindara información clara y transparente para la toma de decisiones. Los autores (Mio, Rodríguez & Valverde, 2015), (León, 2016) y (Sánchez, 2018), coinciden en los resultados al establecer que el control interno si

influye en la gestión administrativa; es decir, si el control interno es adecuado, mejorara la gestión administrativa de la empresa permitiendo cumplir los objetivos y metas definidas en el Plan Estratégico. Según, (Alva, 2017), sostiene que el sistema de control interno permitirá disminuir riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se pueden dar en las diferentes áreas, esto conlleva a que la empresa tenga resultados favorables en la gestión. Asimismo, (Carbajal, 2017), afirma que al realizar la supervisión y seguimiento regularmente de los procedimientos de control, estas actividades influyen de manera eficiente porque permitirá corregir y mejorar las observaciones así como establecer planes de mejora. Por otro lado, (Crisólogo & León, 2013), manifiesta que al desarrollar actividades preventivas permitirá minimizar errores e irregularidades, fortaleciendo la confiabilidad de la información administrativa en base a normas y procedimientos. Asegurando que la empresa alcance sus objetivos y metas propuestas. Por lo expuesto, (Tarrillo & Vásquez, 2018) y (Valerio, 2018); manifiestan que al carecer de una buena implementación del control interno esto no va influir positivamente en la gestión administrativa, arrojando errores y debilidades en la gestión.

4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

Respecto al componente ambiente de control; de las 25 preguntas que representa el 100%, se obtuvo 11 respuestas (44%) que fueron SI y 14 respuestas (56%) fueron No, lo que compromete un entorno desfavorable, esto demuestra que no se cumple con el primer componente, debido a que formalmente no se tiene implementado y actualizado el sistema de control interno y porque una de las debilidades que tiene la empresa es que los colaboradores no están capacitados para asumir las funciones.

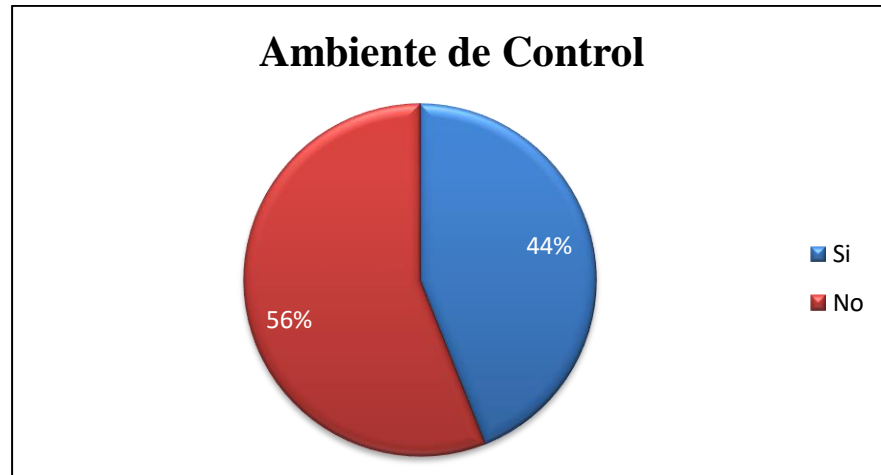


Figura 5. Componente Ambiente de Control. Elaboración propia.

Respecto al componente evaluación de riesgos; de las 10 preguntas aplicadas (100%), 2 respuestas (20%) fueron SI y 8 respuestas (80%) fueron NO, esta situación es muy alarmante y critica porque según las respuestas obtenidas, la empresa no cuenta con un plan de actividades que permita identificar, corregir y desarrollar las respuestas ante los riesgos existentes tanto internos como externos.



Figura 6. Componente Evaluación de Riesgos. Elaboración propia.

Respecto al componente actividades de control; se aplicaron 20 preguntas equivalentes al 100%, 8 respuestas (40%) dio la conclusión que SI y 12 respuestas (60%) concluyo que NO, los resultados reflejan que no se está llevando las acciones necesarias para identificar y valorar

los riesgos que afectan las metas institucionales, según teoría manifiesta que este componente está constituido por los procedimientos específicos establecidos para una mayor seguridad en el cumplimiento de los objetivos orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.



Figura 7. Componente Actividades de Control. Elaboración propia.

Respecto al componente información y comunicación; se realizaron 16 preguntas equivalentes al 100%, 9 respuestas (56%) obtuvieron SI y 7 respuestas (44%) obtuvieron NO, estos resultados son favorables, lo que demuestra que la empresa recibe la información necesaria y en forma oportuna para la toma de decisiones, asimismo toda información relevante es difundida oportunamente en todos los niveles.

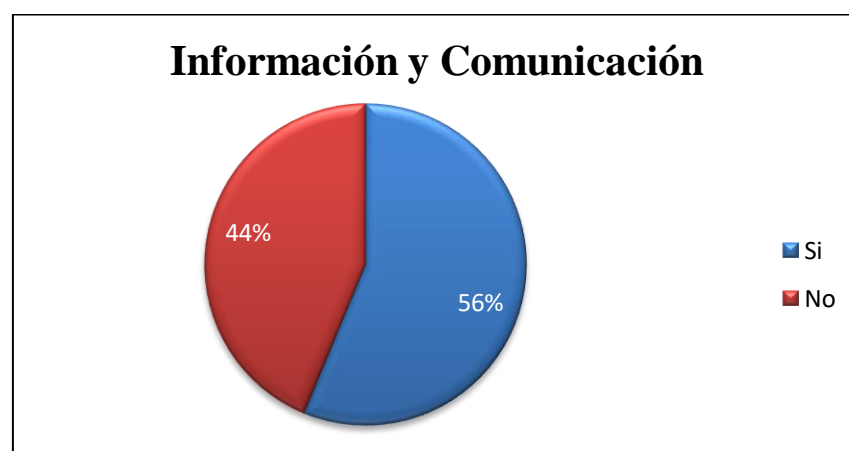


Figura 8. Componente Información y Comunicación. Elaboración propia.

Respecto al componente supervisión; de las 6 preguntas realizadas (100%), 2 respuestas (33%) dijeron SI y 4 respuestas (67%) dijeron NO, esto pone en evidencia que en la empresa no existe supervisión y verificación del desempeño de sus colaboradores, situación muy crítica y de riesgo constante.

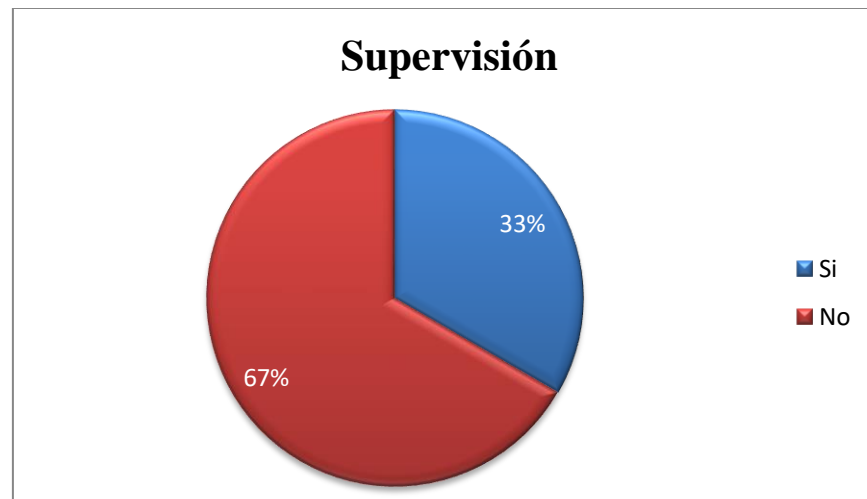


Figura 9. Componente Supervisión. Elaboración propia.

Respecto a la gestión administrativa; de las 6 preguntas realizadas (100%), 4 respuestas (67%) dijeron SI y 2 respuestas (33%) dijeron NO, esto pone en evidencia que en la empresa se aplica en forma parcial los elementos de la administración para el logro de los objetivos y metas establecidas.

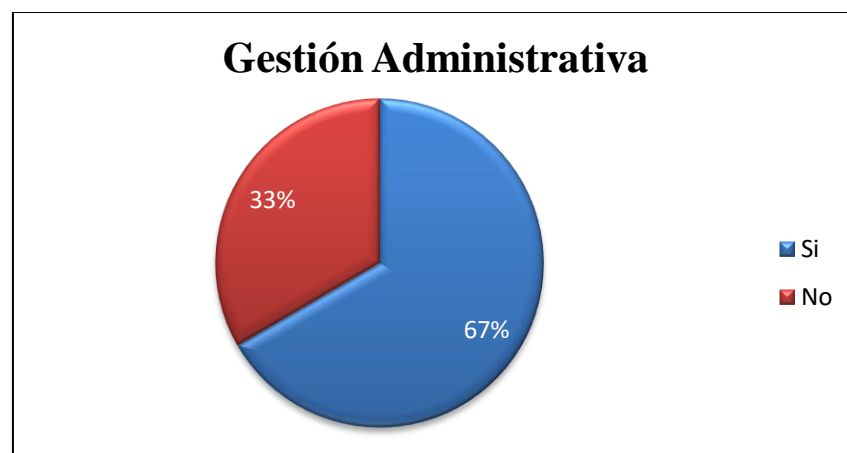


Figura 10. Gestión Administrativa. Elaboración propia.

4.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3: Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.

Respecto al componente ambiente de control; Tarrillo & Vásquez (2018), establece que se debe seleccionar personal calificado y capacitado, que cumpla con las funciones establecidas permitiendo optimizar mejor la gestión en el control y manejo de la recursos de la empresa (resultado del objetivo específico 1). Asimismo la empresa “SEGEMIND S.A.C.” no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado y tampoco capacita al personal para el desarrollo de sus funciones (resultado del objetivo específico 2), por lo tanto no coinciden ambos resultados.

Respecto al componente evaluación de riesgos; Alva (2017), permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la empresa, cuyo fin tiene efectos de disminuir los riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se puedan dar en las diferentes áreas (resultado del objetivo específico 1). Asimismo, la empresa del caso de estudio, busca conseguir resultados favorables, para reducir los riesgos y fraudes, pero no tienen identificando los riesgos a los que están expuestos (resultado del objetivo específico 2). Estos resultados no coinciden.

Respecto al componente actividades de control; Crisólogo & León (2013), determina que al desarrollar actividades preventivas permitirá minimizar errores e irregularidades, fortaleciendo la confiabilidad de la información administrativa en base a normas y procedimientos. Asegurando que la empresa alcance sus objetivos y metas propuestas (resultado del objetivo específico 1). Según el Gerente General de la empresa del caso, indicó que La empresa no cuenta con procedimientos ni manuales para el desarrollo de las actividades, además las jefaturas no se comprometen con las funciones establecidas (resultado del objetivo específico 2). Ambos resultados no coinciden.

Respecto al componente información y comunicación; Mío, Rodríguez & Valverde (2015), afirma que al implementar el control interno, los trabajadores tuvieron una mayor información y comunicación sobre las actividades, porque evidencio en la disminución de las pérdidas originadas por falta de control al personal del área, y una mejora a nivel del entorno laboral (resultado del objetivo específico 1). El Gerente General de la empresa del caso de estudio, manifestó que cuenta con mecanismos de comunicación, que permite que la información circule de forma transparente y acertada para el desarrollo de sus actividades, (resultado del objetivo específico 2). Estos resultados si coinciden.

Respecto al componente supervisión; Carbajal (2017), afirma que al realizar la supervisión y seguimiento regularmente de los procedimientos de control, estas actividades influyen de manera eficiente porque permitirá ejecutar planes de mejora (resultado del objetivo específico 1). El Gerente General de la empresa del caso en estudio, manifiesta que la empresa no efectúa periódicamente autoevaluaciones, controles ni monitoreos que le permitan proponer planes de mejora para actuar en esas situaciones (resultado del objetivo específico 2). No coinciden los resultados.

Respecto a la gestión administrativa; (Vásquez, 2016), afirma que el control interno como herramienta, promoverá la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa influyendo en la toma de decisiones y al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas (resultado del objetivo específico 1). El Gerente General de la empresa del caso en estudio, manifiesta que al utilizar el control interno adecuadamente influirá en la gestión administrativa de la empresa y que la información y las acciones de los colaboradores contribuirán a una mejor gestión (resultado del objetivo específico 2). Si coinciden los resultados.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al Objetivo Específico 1:

De los antecedentes (nacionales, regionales y locales), no se han encontrado trabajos que demuestran la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, pero existe mucha información por separado de ambas variables del estudio. Todos los autores llegan a la conclusión que el control interno si se aplica de manera adecuada, mejorara la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las empresas.

5.2 Respecto al Objetivo Específico 2:

Del cuestionario aplicado a la empresa del caso en estudio SEGEMIND S.A.C., se evidencio que no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo se realiza un control empírico, no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando de manera favorable en la gestión administrativa de la empresa, hecho que implica que la información no sea confiable o que esté tomando decisiones con respecto a un resultado inexistente. Por las razones expuestas, se recomienda a la gerencia general brinde la importancia debida a la gestión administrativa porque a través del control interno permitirá desarrollar una gestión adecuada en la empresa.

5.3 Respecto al Objetivo Específico 3:

Del cuadro de análisis comparativo con respecto a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, se puede deducir que las empresas de servicios de todo el país y de la empresa SEGEMIND S.A.C, el control interno no influye en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos establecidos. Esto se debe a que no se está aplicando correctamente los componentes del control interno que se hace referencia al Informe COSO, situación que pone en riesgo los intereses de las empresas de servicios.

5.4 Conclusión General:

De los antecedentes (nacionales, regionales y locales) no se han encontrado trabajos que demuestren los resultados de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú. La empresa del caso de estudio, SEGEMIND debido a su crecimiento empresarial y a las operaciones cotidianas en la gestión administrativa, ha evidenciado que no tiene implementado formalmente el control interno, por el cual se realizaba en forma empírica; debido a esto la gestión administrativa está expuesta a distintos riesgos en sus operaciones, por el que se concluye que la influencia en la gestión administrativa es desfavorable. Se recomienda a la Gerencia General que implemente formalmente un sistema de control interno tomando como referencia los cinco elementos del Informe COSO, adecuado a la gestión administrativa y capacitando a su personal para llegar a cumplir los objetivos y metas establecidos en la empresa.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas:

- Aguirre, J. M. (2006). Auditoría y control interno. Madrid, España: Cultural.
- Alva, O. (2017). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Servicios Generales & Maderera Aarón S.A.C.” de Huarmey, 2015. Tesis universitario, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huarmey.
- Amador, J. P. (s.f.). Monografias.com. Recuperado el 02 de Agosto de 2018, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos62/administracion/administracion2.shtml>
- Belamaric, R. A., Arrastía, F. A., & Cañizares, R. C. (s.f.). CYTA. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm
- Blas, P. E. (2014). Diccionario de Administración y Finanzas. United States: Palibrio LLC.
- Carbajal, G. (2017). Control interno en la gestión administrativa de la empresa Inversiones MAV E.I.R.L., Chimbote 2017. Tesis universitaria, Universidad San Pedro, Chimbote.
- Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables (1°. ed.). Venezuela: McGraw/Hill.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración (8°. ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A..
- Coloma, M. A., & Costa, F. J. (2014). Relación y análisis de los cambios al Informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. CAPIC REVIEW , 12 (1), 135-145.

- Coopers & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO. España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- COSO. (Mayo de 2013). COSO: Control Interno - Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. 1-24. (PWC, & I. d. España, Trads.)
- Crisólogo, A., & León, S. (2013). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012. Tesis universitario, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Defincion.de. (s.f.). Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de Defincion.de: <https://definicion.de/gestion/>
- Estupiñán, R. (2006). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2°. ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (Tercera ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). Sistemas de control interno para organizaciones (Primera ed.). Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gavilanez, A. (2012). Sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestion administratva aplicado a la empresa INTROVE CIA LTDA. Tesis universitaria, Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Gutiérrez, S. (2016). Propuesta de un sistema de control interno en el area administrativa en la empresa VITOSFEEL CIA LTDA, en la ciudad de Quito. Tesis universitaria, Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Holmes, A. (1999). Auditoría, Principios y Procedimientos (5°. ed.). México D.F., México: Uteha.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración: una perspectiva global (Décimo 2da. ed.). México: McGrawHill.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (14^a. ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- León, Y. (2016). El Control Interno y la Gestión Administrativa en la empresa Caraz S.R.L. Tesis universitario, Universidad Privada San Pedro, Huaraz.
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo (3^o. ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Mantilla, S. (2013). Auditoría de control interno (3^o. ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Melgarejo, B. (06 de Noviembre de 2012). Monografias.com. Recuperado el 02 de Agosto de 2018, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos94/gran-empresa/gran-empresa.shtml>
- Mio, R., Rodríguez, K., & Valverde, U. (2015). El sistema de control interno y la gestión administrativa de la empresa SURJADUANAS S.A.C., periodo 2015. Tesis universitaria, Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Montes, F. J., & Fuentes, M. d. (20 de Junio de 2012). descuadrando. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de <http://descuadrando.com/Control>
- Ramòn, J. G. (2004). El control interno en las empresas privadas. Quipukamayoc , 81-88.
- Rojas, J. D. (01 de Agosto de 2005). Gestipolis. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de <https://www.gestipolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>
- Romero, F., Flores, C., & Osmany, M. (2018). Diseño de un sistema de control interno para el àrea administrativa, en pro de la prevenciòn del riesgo de fraude en la empresa SERCOGUA NICARAGUA S.A., durante el periodo 2016. Tesis universitaria, Universidad Nacional Autònoma de Nicaragua, Managua.

- Sánchez, R. H. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú. Caso: Empresa de Servicios Generales R & J E.I.R.L. – Chimbote, 2014. Tesis universitaria, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- sites.google. (s.f.). Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de <https://sites.google.com/site/empreswaites/conceptos-basicos-1>
- Tarrillo, R., & Vásquez, W. (2018). Influencia del Control Interno en la Gestion Administrativa de la Empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018. Tesis universitaria, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Thompson, J. (29 de Julio de 2009). Administracionenteoria.blogspot.com. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>
- Valerio, D. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa de Seguridad Contra Incendios SECOIN PERU SAC de Chimbote, 2016. Tesis universitario, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote.
- Vásquez, Y. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016. Tesis universitaria, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huarney.
- Zerpa, N. (09 de Noviembre de 2015). Block Gestion Administrativa. Recuperado el 02 de Agosto de 2018, de Block Gestion Administrativa: <http://blockgestionadministrativa.blogspot.com/>

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis
<p>El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas del Sector Servicios en el Perú: Caso Empresa “SEGEMIND S.A.C” – Chimbote, 2017.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.</p>	<p>1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú, 2017.</p> <p>2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios en el Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C. de Chimbote, 2017.</p>	<p>No aplica</p>

Fuente: Elaboración propia

6.2.2 Anexo 02: Modelo de Fichas Bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRÁFICAS	
Autor:	Editorial:
Título:	Ciudad, País:
Año:	
Tema:	
pp:	
Resumen:	

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la empresa SEGEMIND S.A.C, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS EN EL PERÚ: CASO EMPRESA “SEGEMIND S.A.C” – CHIMBOTE, 2017.

La información que nos proporcionara, se utilizara solo con fines académicos y de investigación, es por ello se le agradece su gentil colaboración,

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Nombres y Apellidos:.....

Edad:..... Sexo:.....

Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Cargo en la empresa:..... Tiempo:.....

II. CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Marque con una (X) la alternativa que crea correspondiente:

ITEMS	RESULTADO	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
Es evaluado constantemente el control interno		
En la empresa se hace un reconocimiento a los colaboradores por sus aportes que realizan a la mejora de sus actividades.		
En la empresa se fomenta el desarrollo claro y transparente de sus gestiones.		
Se realizan indicadores de gestión, para la toma de decisiones frente a los resultados.		

Se toman decisiones sobre los resultados obtenidos y se evidencia mediante documentos y/o informes.

La Gerencia General facilita el personal idóneo para que desarrolle las tareas de control.

La empresa dispone de un código de ética, autorizado y difundido a los colaboradores

La Gerencia General ha puesto en conocimiento de sus colaboradores el plan estratégico (visión, misión y objetivos)

Las áreas cumplen las actividades de acuerdo al plan estratégico.

El plan estratégico y operativo es actualizado de acuerdo a los procedimientos.

La Gerencia General ha realizado un análisis situacional de la compañía en coordinación con los responsables de área

Los resultados de los indicadores están documentados de acuerdo a los procedimientos

El diseño de la estructura organizacional se ha implementado sobre las bases del plan estratégico de la compañía (visión, misión, objetivos)

El Manual de Organización y Funciones (MOF), está autorizado y establece todas las áreas y funciones de los colaboradores

La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) aprobado por la Gerencia General

Las jefaturas y/o responsables de cada área, deben asegurar de que difundan los documentos normativos internos de la compañía a todos los colaboradores

La Gerencia General ha establecido procedimientos para el área de potencial humano

Existe una distribución adecuada de personal por área

la compañía cuenta con un plan de capacitación para sus colaboradores y es ejecutado de acuerdo al cronograma

Están identificadas y registradas en el perfil de puesto las competencias por cargo

Los colaboradores están informados sobre la importancia del desarrollo, implementación y mantenimiento del control interno en la empresa

Los documentos legales internos son actualizados periódicamente

Los colaboradores tienen acceso a los manuales legales internos de la compañía (RIT, MOF y otros)

Es evaluado los controles de los procesos vigentes e identifican oportunidades de mejora

Los colaboradores cumplen con las competencias profesionales para que evalúen el control interno de la empresa

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos

La Gerencia General ha establecido y difundido lineamiento y políticas para la administración de riesgos

El planeamiento de la administración de riesgos es específico en todas las áreas, como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de los mismos

Se encuentran identificados los riesgos críticos

La Gerencia General y los responsables de las áreas, han participado en la identificación de los riesgos por cada proceso

Se ha tomado en cuenta los distintos aspectos para identificar los riesgos

En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados

Los riesgos, las probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito

Se han establecido los controles y estrategias para afrontar los riesgos evaluados

Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos

ACTIVIDADES DE CONTROL

Los procedimientos están autorizados y aprobados para cada proceso, actividad y tarea, y están claramente definidos en manuales o directivas

Los procedimientos han sido adecuadamente comunicados a los responsables de las áreas (escrito)

Se ha elaborado procedimientos para el uso y protección de los recursos y archivos

Tiene un control de los activos que están expuestos a riesgos

Han tomado medidas de seguridad para dichos controles (documentos)

Las áreas periódicamente llevan a cabo revisiones sobre la ejecución de los procesos y actividades

Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas, utilizando para ello distintas fuentes

La empresa cuenta con indicadores de gestión para los procesos, actividades y tareas

La evaluación de desempeño se hace con base en los planes de la empresa

La empresa ha implementado procedimientos para todas sus actividades

Los colaboradores conocen sus responsabilidades con respecto a las rendiciones de gastos y/o viáticos

Los colaboradores conocen los procesos de sus áreas

Se cumple con los plazos para las revisiones de los procedimientos internos

Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias

Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información

Es restringido por escrito el acceso al área de informática, a las redes instaladas, al respaldo de la información (Backup) y al servidor

Han definido los controles de acceso general (seguridad física y logística de los equipos centrales)

Han creado perfiles y contraseñas de usuarios, de acuerdo a las funciones de los colaboradores

El uso de los programas informáticos (software) de la empresa, cuentan con licencias y autorizaciones de uso

La Gerencia General ha establecidos las políticas sobre el uso de los accesos al sistema

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La información gerencial es seleccionada, analizada y evaluada para la toma de decisiones

Se han definido y documentado los niveles para el acceso del personal al sistema de información

Los colaboradores identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en todas las áreas respectivas

Se cuenta con políticas y procedimientos documentados, que garantizan el adecuado suministro de información, para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades

La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades

Se ha diseñado, evaluado e implementando mecanismos documentados para asegurar la calidad y eficiencia de la información

La empresa está integrado a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades

Periódicamente solicita a sus colaboradores opinión documentada sobre el sistema de información, registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar mejoras

Se revisa periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar un adecuado funcionamiento

La empresa cuenta con una área que se encarga de administrar la documentación e información generada

Los ambientes utilizados para el almacenaje y archivamiento de los documentos y equipos, cuentan con un ambiente adecuado

Gerencia General es informada referente al desempeño, desarrollo, riesgos, iniciativas y cualquier otro acto u evento.

La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos e ilícitos por parte del personal

La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados, para informar hacia el exterior sobre su gestión (clientes y proveedores)

La empresa cuenta con políticas para difundir la comunicación interna y externa

Los canales de comunicación, permiten que la información circule de forma transparente y acertada.

SUPERVISIÓN

Cuentan con un cronograma de actividades, el cual establece los plazos para realizar las supervisiones y/o monitoreos (documentado)

Los responsables ejecutan planes de acciones para definir si las actividades están acorde a los procedimientos estipulados,

Las observaciones de la supervisión se registran e informan a los responsables de áreas de manera inmediata, para su corrección

Realizan las correcciones y registran las mejoras (documentos)

La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones, que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente

Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas

GESTION ADMINISTRATIVA

Cree usted que al aplicar el control interno influye en la gestión administrativa de la empresa

Se mide y evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización

En la gestión administrativa se optimiza el crecimiento económico de acuerdo a lo planificado.

Se ha asignado a cada puesto la autoridad y responsabilidad hasta los niveles más bajos posibles

La información que se le proporciona de parte de los responsables y/o jefaturas de cada área contribuye en la toma de decisiones

Las acciones y conductas de los colaboradores de la empresa le conducen a las metas establecidas.
