



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“OSMAINCONSER SAC” DE CHIMBOTE, 2017.**

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

AUTOR:

BAZAN ÑAÑEZ JHONATAN FLABIO

ASESORA:

MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“OSMAINCONSER SAC” DE CHIMBOTE, 2017.**

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CONTABILIDAD

AUTOR:

BAZAN ÑAÑEZ JHONATAN FLABIO

ASESORA:

MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL

CHIMBOTE – PERÚ

2018

Firma del Jurado y Asesor

DR. LUIS TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. MARCO BAILA GEMIN
MIEMBRO

DR. EZEQUIEL LARA EUSEBIO
MIEMBRO

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLACIDO
ASESORA

Agradecimiento

A Dios:

Por ser fuente inagotable de mis fortalezas en este camino de vida personal, profesional y familiar.

A mis padres:

Por haberme dado la vida y brindarme su apoyo incondicional, desde que decide seguir una carrera por brindarme su amor puro e incondicional.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa OSMAINCONSER S.A.C. de Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Se encontró los siguientes resultados: la mayoría de los autores indican que el control interno es un factor clave para una buena gestión de cualquier tipo de negocio, permitiendo proteger los recursos de la entidad, evitando pérdidas por fraude o negligencia, garantizando eficiencia, efectividad y la economía en todas las operaciones, de tal manera que se puede utilizar en forma óptima los recursos de la empresa, evitando el daño físico y el deterioro. Además, en la evaluación del sistema de control interno se encontró que la empresa "OSMAINCONSER", no tiene la implementación de un control interno formal. Finalmente, se concluye que el control interno desde el punto de vista teórico, es un plan de organización, información y control, que se desarrolla dentro de la entidad por el interés de la administración, para proteger sus recursos, contar con exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las metas.

Palabras Clave: Control Interno, Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios.

Abstract

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of Internal Control of micro and small companies in the service sector of Peru and the company OSMAINCONSER S.A.C. de Chimbote, 2017. The research was qualitative, of non-experimental-descriptive-bibliographic-documental and case design; for the collection of information, bibliographic cards and a questionnaire of closed questions applied to the manager of the company were used, through the technique of the interview; The following results were found: The following results were found: most authors indicate that internal control is a key factor for good management of any type of business, allowing to protect the resources of the entity, avoiding losses due to fraud or negligence, guaranteeing efficiency, effectiveness and economy in all operations, in such a way that the resources of the company can be used optimally, avoiding physical damage and deterioration. In addition, in the evaluation of the internal control system it was found that the company "OSMAINCONSER" does not have the implementation of formal internal control, being its way of working empirically, which leads to potential risks arising as a result of deficiencies detected in each work area. Finally, it is concluded that the internal control from the theoretical point of view, is a plan of organization, information and control, which is developed within the entity for the interest of the administration, to protect its resources, to have accuracy and reliability of the accounting information, support and measure the efficiency of the operations and the fulfillment of the goals.

Keywords: Internal control, micro and small companies, services sector.

CONTENIDO

Caratula	i
Contra Caratula	ii
Firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenido	vii
Índice de Cuadro	x
I. Introducción	11
II. Revisión de Literatura	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	16
2.1.3 Regionales	18
2.1.4 Locales	19
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1 Teorías del Control Interno	21
2.2.2 Teorías de la Empresa	40
2.2.3 Teorías del Sector Servicio	44
2.2.4 Descripción de la Empresa del caso de Estudio	44

2.3 Marco Conceptual	44
2.3.1 Control Interno	44
2.3.2 Definición de Empresa	45
2.3.3 Definiciones de las Micro y Pequeñas Empresas	45
2.3.4 Definición de Empresa de Servicios	46
III. Hipótesis	47
IV. Metodología	48
4.1 Diseño de la Investigación	48
4.2 Población y Muestra	48
4.2.1 Población	48
4.2.2 Muestra	48
4.3 Definición y Operacionalización de la Variable	48
4.4 Técnicas e Instrumentos	50
4.4.1 Técnicas	50
4.4.2 Instrumentos	50
4.5 Plan de análisis	50
4.6 Matriz de Consistencia	51
4.7 Principios Éticos	51
4.7.1 Justicia	51
4.7.2 Consentimiento Informado y Expreso	51

V. Resultados	53
5.1. Resultados	53
5.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1.	53
5.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2.	56
5.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3.	60
5.2. Análisis de Resultados	63
5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1.	63
5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2.	64
5.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3.	66
VI. Conclusiones	69
6.1. Respecto al Objetivo Específico 1	69
6.2. Respecto al Objetivo Específico 2	69
6.3. Respecto al Objetivo Específico 3	70
6.4. Conclusión Final	70
VII. Aspecto Complementarios	72
7.1 Referencias Bibliográficas	72
7.2 Anexos	80
7.2.1 Anexo 01: Cronograma de Actividades	80
7.2.2 Anexo 02: Matriz de Consistencia	81
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario	82

Índice de Cuadros

CUADRO N° 01	53
CUADRO N° 02	57
CUADRO N° 03	60

I. Introducción

En Perú hay muchas entidades administrativas dedicadas a diversas zonas, de las cuales han visto la necesidad de tomar medidas excepcionales que impulsen la conclusión de sus operaciones, influyendo en la economía de sus trabajadores y del Estado, debido a uno de los problemas más conocidos, el anuncio de endeudamiento de la entidad, esa es la razón por la cual el control interno del área privada es un procedimiento que está bajo la obligación de la administración de la entidad y que debe estar compuesto por sus requisitos.

La importancia de tener un marco de control interno digno en las entidades se ha expandido últimamente, debido a la razonabilidad de estimar la competencia y la rentabilidad en la temporada de uso; particularmente en la posibilidad de que se centre en los ejercicios esenciales que realizan, ya que dependen de él para permanecer en el mercado. Se refiere a la característica de que la entidad que aplica controles internos en sus áreas, sabrá conocer la verdadera circunstancia de la misma, esa es la razón, la importancia de tener una organización que pueda verificar que los controles se cumplan para brindar una visión superior sobre su administración (Chacon, 2002).

Por lo anterior y teniendo en cuenta el objetivo final para evitar circunstancias que influyen en el avance de la asociación, recientemente ha sido la preocupación y la necesidad con respecto a la administración de actualizar un marco de control interno para mejorar la administración, reconocer y evitar los peligros que puede provocar la última conclusión de la organización. La ejecución de un Sistema de Control Interno satisfactorio, planes para evaluar la productividad, adecuación,

economía y valor de las operaciones, también logra resultados más positivos en cada uno de sus procedimientos.

En cualquier asociación, una de las necesidades de la administración es analizar la mejora y la ejecución eficaz de los objetivos y metas propuestos en el corto, mediano y largo plazo, con un objetivo final específico para adquirir ventajas más destacadas.

Esa es la razón por la cual esta investigación se titula: "Caracterización del control interno de las empresas de servicio del Perú: caso de la empresa OSMAINCONSER SAC De Chimbote, 2017".

Un marco de control interno satisfactorio nos anima a reconocer los frágiles propósitos de la asociación que surge en medio de la mejora de los ejercicios en los territorios distintivos. En Perú existe un número importante de organizaciones que no tienen un marco de control interno, el uso de un marco de control interno es de una importancia extraordinaria para adquirir las consecuencias de competencia, adecuación y economía en administración de empresas y permite el logro de los objetivos establecidos.

La empresa OSMAINCONSER SAC, dedicada a dar servicio de carpintería metálica, pintura en general, obras civiles y servicios generales, en sus años de creación, aún no cuenta con un marco de control interno actualizado, por lo que ha exhibido una progresión de deficiencias y problemas relacionados con el avance de las operaciones.

Por lo expresado anteriormente, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y**

pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa OSMAINCONSER SAC de Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Del Perú y de la empresa OSMAINCONSER SAC De Chimbote, 2017.

1. Describir las características del Control Interno en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de la empresa OSMAINCONSER SAC de Chimbote, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “OSMAINCONSER SAC” – Chimbote, 2017

El presente trabajo de investigación se justifica puesto que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa OSMAINCONSER SAC debido a la falta de un sistema de control interno que ayuda al logro de los objetivos.

Asimismo, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un adecuado sistema de control interno en una organización, y servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos.

Finalmente, este proyecto de investigación servirá para la obtención de mi título de Bachiller en Contabilidad.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En el presente proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

Acosta y Ariza (2007) en su proyecto de tesis que se denomina: *“Diagnóstico para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Empresa ANIPACK Ltda en Bogotá”*, llevado a cabo Colombia, tuvo como objetivo general, realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de control interno para la empresa ANIPACK Ltda, tomando como base los parámetros definidos por el Informe COSO, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las falencias y necesidades del negocio, concluye que: Durante el proceso de auditoría, se logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto. Al respecto se logra generar conciencia alrededor del tema. En cuanto a la eficiencia del sistema de control interno para ANIPACK Ltda, con la aplicación de la herramienta se logra establecer una calificación general que determina un nivel de cumplimiento bajo. Aunque este nivel de cumplimiento infiere que se aplican los aspectos básicos del control interno, es necesario optimizar este resultado a fin de no dejar brechas que admitan poner en riesgo el patrimonio y la razón social de la empresa. La evaluación del Sistema de Control Interno para ANIPACK Ltda., permitió identificar la necesidad de replantear y documentar el mismo. La gerencia adquiere conciencia sobre la importancia del control y los

riesgos que implica no aplicar eficientemente todos los criterios relacionados con el tema, por lo que se compromete a implementar la propuesta de mejora y evaluar el sistema mínimo una vez al año. Con el diagnóstico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna. Es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control a todos los involucrados en el negocio.

Alvarado y Tuquiñahui (2011) En su investigación titulada: “ *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*”, que se efectúa en Ecuador, y que tiene como objetivo es: Fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que establecemos parámetros para mejorar el sistema de gestión administrativo basado en metodologías que presentaran resultados óptimos para la empresa, y cumplimiento de normas y políticas internas y leyes implantadas por las entidades regulatorias del Estado, concluye que: El control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. El control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera

ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.

2.1.2 Nacionales.

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

Barbarán (2013) En su investigación titulada: *“Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú”*, investigación que se desarrolla en la ciudad de Lima y cuyo objetivo general fue: Determinar si la implementación del Control Interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, concluye que: La Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. La evaluación de riesgos influye en las políticas institucionales del CGBVP; por cuanto es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la entidad y tomar medidas efectivas y oportunas. Los tipos de control interno optimizan los procedimientos a nivel de la institución. El Control Interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se

efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución, por cuanto contribuyen en la solución de los problemas institucionales en el aspecto operativo, administrativo y de otro tipo. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución para el uso de los recursos de que dispone la institución y este sea orientado en forma eficiente al logro de sus metas y objetivos.

Martínez (2014) en su proyecto de investigación titulado *“El Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de las Empresas de Servicios en el Perú, 2014”*, que se llevó a cabo en la ciudad de Lima, y que tuvo como objetivo general: Optimizar la gestión del área de tesorería de una empresa de servicios en base a un control interno efectivo, tiene como conclusión que: El control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales. Los principios del control interno efectivo proveen la organización del Área de Tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos. Los tipos de control interno efectivo facilitan la aplicación correcta de los principios, normas y procedimientos del Área de Tesorería de la empresa; mediante el control de realizado por los directivos y el control realizado por una dependencia de control. Los componentes del control interno efectivo del Informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa; mediante la implementación, ejecución, evaluación y retroalimentación de dichos componentes.

2.1.3 Regionales.

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Chimbote.

Espada (2014) en su tesis titulada: “ *Control Interno y Contrataciones de Obras Públicas en la Empresa Constructora Sagittarius C & M S.R.L – Huaraz 2012*”, desarrollada en la ciudad de Huaraz – Ancash, y cuyo objetivo general es: Determinar si el control interno incide en las contrataciones de obras públicas en la Empresa CONSTRUCTORA SAGITTARIUS C&M SRL Huaraz 2012, concluye que: Se ha determinado que el control interno incide directamente en las contrataciones de obras públicas en la Empresa CONSTRUCTORA SAGITTARIUS C&M SRL Huaraz 2012; de acuerdo a los resultados obtenidos de la realidad las propuestas teóricas establecidas en la presente investigación.

Rojas (2013) En su investigación titulada: “*El Control Interno y la Comprensión Laborales en la Empresa Lobo Tours S.R.L de Huaraz, año 2012*”, que se llevó a cabo en la ciudad de Huaraz – Ancash, y que tuvo como objetivo general: determinar las incidencias del control interno y las compensaciones laborales de la empresa Lobo Tours S.R.L de Huaraz en el año 2012, concluye que: Un buen control interno ayuda a los clientes o la gerencia a tener una seguridad que los diferentes departamentos cumplen con sus funciones. El control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa, también nos ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable. No hay un adecuado control de sus recursos

humanos, materiales y financieros, dispone de documentos normativos los cuales no son de aplicación en la mayoría de las funciones y actividades que se desarrolla en la entidad. La falta de implementación y efectividad de los componentes de control interno como el ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades de la Dirección Regional Agraria Ancash, no permite que los encargados de llevar a cabo una buena gestión pública dispongan de la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos.

2.1.4 Locales.

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en la ciudad de Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable en estudio.

Flores (2015) En su investigación titulada: *“La Participación del Control Interno en la Gestión Administrativa y Contable de las Empresas Constructoras del Perú, 2013”*, que se desarrolla en la ciudad de Chimbote, y cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, período 201, concluye que: existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra lo propicia una reducción significativa en la productividad originando como consecuencia la reducción de las utilidades de la misma. Control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas constructoras ya que es un mecanismo de medición cualitativos y cuantitativos que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con

tranquilidad y que provea información confiable, íntegra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Esto supone conocer, en cualquier momento, los saldos a cobrar a clientes, los saldos adeudados a proveedores, el stock de mercadería con el que se cuenta y las disponibilidades líquidas de la empresa.

Paredes (2014) En su tesis que se titula: *“Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios – Caso Empresa R y L Servicios Generales SRL – Chimbote 2013”*, que se lleva a cabo en la ciudad de Chimbote, y que como objetivo general tiene: Identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales S.R.L., llega a la conclusión que: La auditoría es el proceso de acumular y evaluar evidencias, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimiento de su existencia en épocas lejanas de la civilización. Pero debido a la complejidad y magnitud de los problemas administrativos que se han presentado en las organizaciones de hoy día, ha permitido que el auditor se convierta en una herramienta vital de control y evaluación considerada como un servicio profesional para examinar íntegramente un organismo social con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración. Resumiendo, podemos decir que la auditoría es dinámica, abierta a muchos conocimientos, independiente y su aplicación debe ser secuencial para lograr eficiencias en las organizaciones del mundo actual.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno.

El control interno es un procedimiento ejecutado por la dirección, la organización y toda la fuerza de trabajo de una entidad, destinado a proporcionar una seguridad razonable para alcanzar los objetivos en las regiones que lo acompañan:

- Viabilidad y productividad en actividades.
- Calidad inquebrantable en los datos relacionados con el dinero.
- Consistencia con leyes y controles pertinentes (Gómez, 2001).

Ladino (2009) Afirma que el significado del control interno se comprende como el procedimiento ejecutado por la entidad para evaluar tareas particulares con seguridad razonable en tres clases principales: Efectividad y productividad operacional, calidad inquebrantable de datos monetarios y consistencia con estrategias, leyes e indicaciones.

El Control Interno es un procedimiento esencial completado por el titular, autoridad y mercenarios de una entidad, destinado a enfrentar los peligros y dar una confirmación sensible de que, en el cumplimiento de la misión del elemento, los destinos del mismo, es decir, es simplemente que la administración se limitó a limitar los peligros. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.1 Aspectos Fundamentales del Informe COSO.

Es un comité (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) que redactó un informe que orienta a las organizaciones y gobiernos sobre control interno, gestión del riesgo, fraudes, ética empresarial, entre otras. Dicho documento es conocido como “Informe C.O.S.O.” y ha establecido un modelo

común de control interno con el cual las organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control. (Mainez, 2010).

El informe COSO, es un manual que contiene las principales directivas para la ejecución, gestión y control de un sistema de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes, además, pretende caracterizar otra estructura teórica de control interno apta para incorporar las diferentes definiciones e ideas utilizadas en este tema. Éste informe permite que académicos, funcionarios, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia razonable de lo que implica el control interno. (Vilche, 2010).

Este informe está especialmente orientado a aquellas entidades en las que por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores. (Guitar, 2010).

2.2.1.2 Importancia del Control Interno.

La importancia y la necesidad del control interno siempre han sido apreciadas y cada día se resaltan más.

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la organización, estableciendo y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la organización realice su objetivo. Reconoce las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, las técnicas y sistemas contables para que así el auditor pueda proporcionar un registro veraz de las transacciones y manejos empresariales. (Moncayo, 2016).

Los controles internos son esenciales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de informes y reportes financieros. Sin controles adecuados que garanticen el registro correcto de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la capacidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su validez ante los accionistas, autoridades reguladoras y público en general, es indispensable conocer y definir un proceso de Control Interno adecuado, a fin de que la entidad esté en capacidad de identificar y contrarrestar eventuales riesgos para el negocio, creados incluso por sus propias actividades. (Frias, 2016).

La importancia de un control interno radica en que tiene que ver directamente con las políticas, procedimientos y estructura de la organización. Mediante la implantación de un sistema de control interno se garantiza la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraude. Un apropiado control permite maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, mejorando así los niveles de productividad. Promueve la motivación del talento humano para que estos se manifiesten comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad. (Coca, 2015).

2.2.1.3 Objetivos del Control Interno.

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno. (Contraloría General de la República).

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

2.2.1.3.1 Suficiencia y Confiabilidad de la Información.

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad. Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos. (Contraloría General de la República, 2016).

2.2.1.3.2 Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración. (Farro, 2010).

2.2.1.3.3 Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones

Aplicables.

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que

puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone. (Farro, 2010).

2.2.1.4 Tipos de Control Interno.

2.2.1.4.1 Control Administrativo.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la entidad y normalmente solo tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de movimiento y tiempo, informes de actividades, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la percepción de políticas establecidas en todas las áreas de la entidad. (Guerra, 2008).

El control interno administrativo, es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento adecuado, al logro administrativo de mantenerse informado de la situación de la empresa¹ coordinar sus funciones. Asegurarse de que se estén logrando objetivos establecidos. Mantener una ejecutoria eficiente. Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (Estupiñán, 2016).

2.2.1.4.2 Control Contable.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todas las estrategias y procedimientos relacionados principal y directamente a la defensa de los activos de la entidad y a la fiabilidad de los registros financieros. En general incorporan controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con

registros e informes contables de las obligaciones de actividad y custodia de activos y auditoría interna. (Guerra, 2008).

Los controles internos contables abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros. Los controles contables eficientes contribuyen a aumentar al máximo la eficiencia, además de que sirven para reducir al mínimo el desperdicio, los errores involuntarios y los fraudes. (Horngren, 2010).

2.2.1.5 Componentes del Control Interno.

El sistema de control coordinado propuesto por el informe COSO consta de cinco partes interrelacionadas, obtenidas del estilo de administración e incorporadas en el procedimiento de administración. Debajo, cada una de las partes del Sistema de Control Interno se retrata con sus estándares relacionados. A continuación, se retrata cada una de las partes y principios del Sistema de control interno con sus estándares relacionados, a partir del marco integrado de Control Interno. (COSO 2013).

2.2.1.5.1 Ambiente de Control.

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. (Ladino, 2009).

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar

la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.5.2 Evaluación de Riesgos.

La evaluación de riesgos comprende la prueba y el examen reconocibles de los peligros significativos para la realización de los destinos, y se rellena como premisa para decidir cómo deben supervisarse los peligros. Dado que las condiciones financieras, mecánicas, de autoridad y operativas seguirán cambiando sin cesar, es importante tener sistemas establecidos para reconocer y abordar los peligros relacionados con el cambio. (Pérez, 2007).

Es la prueba e investigación reconocible de los peligros aplicables para el logro de los objetivos y la razón para decidir cómo se deben avanzar dichos peligros. De la misma manera, alude a los componentes esenciales para distinguir y supervisar los peligros particulares relacionados con los cambios, tanto los que impactan la condición de la asociación como su interior. (Romero, 2012).

2.2.1.5.3 Actividades de Control.

Alude a los arreglos y métodos acumulados para disminuir los peligros que pueden influir en la realización de los destinos del elemento. Para ser viables, deberían ser adecuados, funcionar de manera confiable según un diseño durante un período específico y tener un costo suficiente, lo que también es sensato, identificarse directamente con los objetivos de control. (Contraloría General de la República, 2014).

Están constituidos por las estrategias particulares establecidas como reaseguros para la satisfacción de los destinos, dispuestas principalmente para la aversión y el equilibrio de los peligros. (Ladino, 2009).

2.2.1.5.4 Información y Comunicación.

Los marcos de datos e innovación son y serán, sin duda, una forma de expandir la eficiencia y la agresividad. Algunos descubrimientos recomiendan que la coordinación de la metodología, la estructura jerárquica y la innovación de datos sea una idea clave para el nuevo siglo. (Romero, 2012).

Los datos correlacionados deben distinguirse, reunirse e impartirse de una manera y tiempo que permita a cada representante cumplir con sus deberes. Los marcos de PC entregan informes que contienen información operativa y relacionada con el dinero e información en consistencia con los principios que permiten coordinar y controlar el negocio de manera adecuada. (Pérez, 2007).

2.2.1.5.5 Supervisión.

La administración está a cargo de la presencia de una estructura de control interno satisfactoria y efectiva, y su modificación y actualización intermitente para mantenerla a un nivel suficiente. La evaluación de los ejercicios de control de los marcos ocurre después de un tiempo, a la luz del hecho de que cada asociación tiene zonas donde se están desarrollando, deben fortalecerse o su sustitución es directamente forzada sobre la base de que perdieron su viabilidad o eran inaplicables. Las causas se pueden encontrar en los cambios internos y externos a la administración que, cuando las condiciones fluctúan, crean nuevos peligros a enfrentar. (Ladino, 2009).

Los ejercicios de supervisión del control interno aluden a la disposición de ejercicios de restricción fusionados en los procedimientos y tareas de supervisión (o reuniones posteriores) del elemento por razones de desarrollo y evaluación. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.6 Características del Control Interno.

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos. (Amaro, 2013).

2.2.1.7 Principios del Control Interno.

2.2.1.7.1 Principio 1: Entidad Comprometida con la Integridad y los Valores Éticos.

Según la Auditoría Superior de la Federación (2014) nos dice que: El Órgano Rector, cuando corresponda, el Titular y la Administración deben demostrar un

estado de ánimo de ayuda y promesa de rectitud, cualidades morales, puntos de referencia directos y la acción contraria de las inconsistencias gerenciales y la impureza.

La dirección y la organización, en todos los niveles del elemento, exhiben a través de sus mandatos, actividades y conductas, la importancia de la respetabilidad y las cualidades morales para ayudar a las tareas del marco de control interno. (COSO, 2013).

2.2.1.7.2 Principio 2. Independencia de la Supervisión del Control Interno.

Este principio alude a una sustancia donde hay autonomía entre la que supervisa el control interno del que la crea y la actualiza. La libertad como una idea general, se identifica con los atributos de oportunidad, autogobierno, capacidad para establecer opciones y realizar o no las actividades consideradas adecuadas. (Contraloría General de la República, 2014).

COSO (2013) La junta identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con el establecimiento de requisitos y expectativas, así como la definición, el mantenimiento y la evaluación periódica de las habilidades y experiencia necesarias entre sus miembros para que puedan investigar la administración y tomar las medidas adecuadas.

2.2.1.7.3 Principio 3. Estructura Organizacional Apropriada para Objetivos.

El Titular y la Administración deben aprobar, de acuerdo con los arreglos legales y administrativos pertinentes, la estructura jerárquica, asignar los deberes y delegar al experto para lograr destinos institucionales, proteger la rectitud, evitar la

degradación y ser responsable de los resultados logrados. (Auditoría Superior de la Federación, 2014).

Contraloría General de la República (2014). Este principio alude a una sustancia en la que el titular o el director, dependiendo del criterio externo o específico si es fundamental, establece estructuras, líneas de anuncio y obligaciones de ajuste con respecto a la realización de los destinos en todos los niveles dentro del establecimiento.

2.2.1.7.4 Principio 4. Competencia Profesional.

Deloitte (2015) La Administración construye, con el respaldo de la Junta, las estructuras, las líneas de detalle y los especialistas y las obligaciones adecuadas en la búsqueda de objetivos.

La dirección y la organización evalúan la oposición a través de la asociación y los proveedores de beneficios subcontratados en relación con los arreglos y prácticas de instalación, y actúan si es importante para determinar las deficiencias. (COSO, 2013).

2.2.1.7.5 Principio 5. Responsable del Control Interno.

La Administración debe evaluar la ejecución del control interno en el establecimiento y considerar a cada asalariado abierto responsable de sus compromisos particulares con respecto al control interno. (Auditoría Superior de la Federación, 2014).

Este principio se refiere a una entidad que tiene unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, administración) de Control Interno para lograr los objetivos. La entidad debe contar con un mecanismo para que todas las personas

a cargo de salvaguardar los recursos y mejorar el desempeño de la Entidad como función exclusiva, puedan interconectarse entre sí para tomar medidas correctivas inmediatas cuando las desviaciones identifiquen los objetivos trazados. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.7.6 Principio 6. Objetivos Claros.

Deloitte (2015) “La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos”.

Según la Auditoria Superior de la Federación (2014) El Titular debe definir una disposición clave que coordine de manera consciente y precisa los esfuerzos institucionales para el logro de los objetivos identificados con su orden y las actitudes legítimas y administrativas pertinentes, garantizando además que dicha organización vital pondera el arreglo institucional de los Planes Nacionales, territoriales, sectoriales y todos los otros instrumentos restrictivos y direcciones que se aplican.

2.2.1.7.7 Principio 7. Gestión de Riesgos que afectan los Objetivos.

COSO (2013) La asociación reconoce y evalúa los peligros a nivel de sustancia, respaldo, división, unidad operativa y práctica, significativos para el logro de los objetivos. Los peligros distinguidos se investigan a través de un procedimiento que incorpora la estimación del potencial esencial de los peligros. La evaluación de peligros incorpora la consideración de cómo deben supervisarse los peligros y si deben ser reconocidos, mantenidos a una distancia estratégica, disminuidos o compartidos.

“Este principio hace referencia a una entidad que identifica los riesgos que afectan el logro de sus objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados”. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.7.8 Principio 8. Identificación de Fraude en la Evaluación de Riesgos.

La Administración debe pensar en demostraciones de contaminación, tergiversación, maltrato, despilfarro y diferentes anomalías identificadas con la defensa satisfactoria de activos abiertos, reconociendo, descomponiéndose y reaccionando a los peligros en los diferentes procedimientos completados por el establecimiento. (Auditoría Superior de la Federación, 2014).

2.2.1.7.9 Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno.

COSO (2013) La asociación considera el efecto potencial en el control interno entregado por cambios en el plan de acción, mediante nuevos ejercicios o gran variedad de existentes, fusiones y desvíos, actividades en el extranjero, desarrollo rápido o nuevos avances, entre otros.

2.2.1.7.10 Principio 10. Definición y Desarrollo de Actividades de control para Mitigar Riesgos.

Contraloría General de la República (2014) Esta regla alude a un elemento que caracteriza y crea ejercicios de control que aumentan el alivio de los peligros a niveles adecuados para la consecución de los objetivos. También incorpora los deberes y deberes de aprobación, respaldo de inscripción y encuestas de actividades, intercambios, controles físicos, compromisos y realidades que deben ser relegados a

varias personas teniendo en cuenta el objetivo final para disminuir el peligro de equivocaciones o actividades incorrectas de extorsión u otros.

La Administración debe delinear, actualizar y garantizar la adecuación y la idoneidad de los ejercicios de control establecidos para cumplir los objetivos institucionales y reaccionar ante los peligros. En este sentido, la Administración está a cargo de la presencia de controles adecuados para gestionar los peligros que están disponibles en cada uno de los procedimientos completados, incluidos los peligros de la degradación. (Auditoría Superior de la Federación, 2014).

2.2.1.7.11 Principio 11. Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los Objetivos Institucionales.

La administración elige y crea ejercicios de control que se componen y ejecutan para limitar el acceso a la innovación a clientes aprobados, ajustados a sus deberes y proteger las ventajas de la sustancia de los peligros externos, que se planifican y actualizan para garantizar la rectitud, precisión y accesibilidad de la preparación innovación. (COSO, 2013).

Los datos de la entidad se dan utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Las TIC incorporan información, marcos de datos, innovación relacionada, oficinas y fuerza de trabajo. Los ejercicios de control de las TIC incorporan controles que aseguran el manejo de los datos para la coherencia misional y los destinos del elemento, y deben estar destinados a anticipar, identificar y corregir equivocaciones y errores mientras los datos se mueven a través de los marcos. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.1.7.12 Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de Políticas y Procedimientos.

Auditoria Superior de la Federación (2014) La Administración debe actualizar los ejercicios de control a través de arreglos, sistemas y diferentes métodos de naturaleza comparativa. En este sentido, la Administración se encarga de la forma en que sus ejercicios de control se archivan y formalizan en sus unidades gerenciales, que deben ser adecuadas, adecuadas y apropiadas para enfrentar los peligros a los que se ven expuestos sus procedimientos.

2.2.1.7.13 Principio 13. Información de calidad para el Control Interno.

Según el Instituto de Auditores Internos de España (2016) se caracteriza en los órganos de supervisión el deber de mantener un marco de datos (individuos, procedimientos e innovación) que permita obtener, producir, utilizar y transmitir (interna o remotamente) datos para rendir cuentas, investigar la ejecución o evaluar la satisfacción de los destinos. Está comprendido como un segmento más de control interno. El procedimiento debe permitir distinguir los datos aplicables y de calidad.

2.2.1.7.14 Principio 14. Comunicación de la Información para apoyar el Control Interno.

“La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno”. (Deloitte, 2015).

COSO (2013) Afirma que: Existe un procedimiento para distinguir los datos necesarios y anticipados que reforzarían la tarea de partes alternativas del control

interno. La naturaleza, cantidad y precisión de los datos impartidos es equivalente a ayudar, fijar y mantener el logro de los objetivos.

2.2.1.7.15 Principio 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.

Auditoría Superior de la Federación (2014) La Administración está a cargo de que cada unidad gerencial imparta de manera remota, a través de las estaciones de adaptación y según los arreglos pertinentes, los datos de calidad importantes para agregar al logro de los objetivos institucionales y la administración relacionada con el dinero.

Existen procedimientos para transmitir datos importantes y oportunos a personas externas, incluidos inversores, cómplices, propietarios, controladores, clientes, expertos en dinero y otras personas ajenas a la empresa. Los canales abiertos de correspondencia permiten obtener datos de clientes, compradores, proveedores, inspectores externos, controladores, examinadores relacionados con el dinero y otros, proporcionando a la organización y al registro datos significativos. (COSO, 2013).

2.2.1.7.16 Principio 16. Evaluación para Comprobar el Control Interno.

Todas las oficinas o elementos de la parte de la población general se incorporan en la medida de supervisión de los órganos de supervisión abierta que realizarán evaluaciones gratuitas de los cinco segmentos. Estas evaluaciones (revisiones) se llevan a cabo mediante prácticas competentes y formalizadas y se alinean con los procedimientos aceptados a nivel mundial. Además, las organizaciones del segmento de población general tienen la obligación de

comprender la disposición de control interno de las cooperativas especializadas subcontratadas a través de condiciones que tienen en cuenta la revisión, o informes de encuestas y otras revisiones gratuitas que proporcionan datos sobre el control interno del proveedor. (Instituto de Auditores Internos de España, 2016).

La Administración debe establecer actividades para la adecuada supervisión del control interno y la evaluación de sus resultados, en todas las unidades administrativas de la institución. De acuerdo con las mejores prácticas en esta área, el área de auditoría interna generalmente contribuye a estas actividades de supervisión, que informa sus resultados directamente al Contratista o, cuando corresponda, al Órgano Rector. (Auditoria Superior de la Federación, 2014).

2.2.1.7.17 Principio 17. Comunicación de Deficiencias de Control Interno.

Deloitte (2015) “La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado”.

Instituto de Auditores Internos de España (2016) Las normas que gestionan el funcionamiento de los organismos externos de evaluación gratuitos establecidos a los que las consecuencias de las evaluaciones deben circular. Existen criterios con respecto al compromiso de establecer una estrategia para ponerse al día con las propuestas y los diseños de actividades.

2.2.1.8 Ventajas y Desventajas del Control Interno.

2.2.1.8.1 Ventajas.

Las ventajas del control interno son evidentes, ya que conducen a una organización de rendimiento más eficiente. Los controles internos sólidos garantizarán que los recursos de la compañía se utilicen solo para los fines previstos, lo que minimizará en gran medida el riesgo de uso indebido de los recursos.

- Caracteriza los principios de plomo y ejecución, trabajando como un conductor de la base del Sistema de Control Interno,
- Disminuye las maravillas al dar confianza en la satisfacción de los objetivos,
- Establece los tipos de actividad en todos los niveles de la asociación, mediante el establecimiento de destinos claros y cuantificables, y ejercicios de control,
- Proporciona una afirmación sensata sobre la mejor administración posible de los riesgos comerciales y la base de los instrumentos formales de observación para determinar las desviaciones de la tarea del marco de control interno (Deloitte, 2015).

2.2.1.8.2 Desventajas.

Los controles internos a medio cocer o ejecutados, pueden entregar representantes desconcertados. Un marco de control interno excesivamente inflexible planificado que imposibilite el ajuste a una asociación específica puede ser difícil de gestionar. Tal vez el mayor perjuicio para el control interior es que puede hacer que los registros de una organización se vuelvan excesivamente en el marco de control

interno, lo que puede llevarlos a descartar diferentes medidas de comprobación de errores y fraudes.

2.2.1.9 Clasificación del Control Interno.

Se clasifica en:

2.2.1.9.1 Control Administrativo.

Cuellar (2003) Los controles administrativos incluyen el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con la eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de las políticas de la compañía y, por lo general, solo tienen una relación indirecta con los registros financieros. Incluyen, sobre todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de movimiento y tiempo, informes de operaciones, programas de capacitación del personal y controles de calidad.

No se identifican específicamente con las cifras en las proclamaciones monetarias, sin embargo, sus destinos fundamentales son construir el acompañamiento:

- Plan de asociación,
- Estrategias y técnicas identificadas con la productividad de las tareas,
- Adherencia a los enfoques administrativos (Real, 2016).

2.2.1.9.2 Control Contable.

En el caso de que tengan una relación o impacto inmediato en las cifras de las explicaciones presupuestarias, e incluyen: estrategias y metodología relacionada, que tienen que ver con la garantía de ventajas. Aprobación de tareas. Garantizar la precisión de los registros relacionados con dinero. (Real, 2016).

Martínez (2015) Sustenta que involucra el diseño de la asociación y los métodos y registros que aluden a la garantía de las ventajas de los errores o incoherencias y la calidad inquebrantable de los registros monetarios con fines reveladores externos; un amplio sentido donde la preocupación gira alrededor de la preparación de los registros anuales, y si estos controles existen, la certeza será más prominente.

2.2.2 Teorías de la Empresa.

2.2.2.1 Teorías de la Empresa.

La empresa está dotada de una estructura interna según determinada relación de autoridad o con una «jerarquía», es decir, con una función directiva o empresarial, por la que pretende la consecución de unos objetivos, normalmente, la obtención del excedente o beneficio empresarial, dedicados a la producción de bienes y servicios para su posterior venta en el mercado con el objetivo principal de obtener un beneficio, asumiendo un riesgo. (Levy, 2005)

García & Taboada (2012) señalan que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

2.2.2.1.1 Clasificación de la Empresa.

Burgos (2011) Manifiesta que las empresas se clasifican en siete tipos o sectores y son:

A) Por Sectores Económicos.

- **Mineras:** Dedicadas a explotar recursos naturales.
- **Servicios:** Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
- **Comercial:** Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
- **Agropecuaria:** Explotación del campo y sus recursos.
- **Industrial:** Transforma la materia prima en un producto terminado.
- **Financieras:** Se dedican a la captación de dinero de los ciudadanos para luego negociarlo a valor futuro.

B) Por su Tamaño.

- **Grande:** Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.
- **Mediana:** Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy reguladores, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.
- **Pequeñas:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.

C) Por el Origen del Capital.

- **Público:** Su capital proviene del Estado o Gobierno.
- **Privado:** Son aquellas en que el capital proviene de particulares.
- **Economía Mixta:** El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.

D) Por la Explotación y Conformación de su Capital

- **Multinacionales:** En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo (globalización).
- **Grupos Económicos:** Estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.
- **Nacionales:** El radio de atención es dentro del país, normalmente tienen su principal en una ciudad y sucursales en otras.
- **Locales:** Son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma localidad.

E) Por el Pago de Impuestos.

- **Personas Naturales:** El empresario como Persona Natural es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas de las actividades mercantiles, la Persona Natural se inscribe en la Cámara de Comercio, igualmente se debe hacer con la Matrícula del Establecimiento Comercial.
- **Sucesiones Indivisas:** En este grupo corresponde a las herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.
- **Régimen Simplificado:** Pertenecen los comerciantes que no están obligados a llevar contabilidad.
- **Régimen Común:** Empresas legalmente constituidas y sobrepasan las limitaciones del régimen simplificado, deben llevar organizadamente su contabilidad.
- **Contribuyente Especial:** Agrupa el mayor número de empresas con capitales e ingresos compuestos en cuantías superiores de miles de

dólares. Son las más grandes e importantes del país, no solo por su tamaño sino también por su movimiento económico

F) Por el Número de Propietarios

- **Individuales:** Su dueño es la empresa, por lo general es él solo quien tiene el peso del negocio.
- **Unipersonales:** Se conforma con la presencia de una sola Persona Natural o Jurídica, que destina parte de sus activos para la realización de una o varias actividades mercantiles.
- **Sociedades:** Todas para su constitución exigen la participación como dueño de más de una persona lo que indica que mínimo son dos (2) por lo general corresponden al régimen común, y son regentadas por la superintendencia de compañías.

G) Por la Función Social.

- **Con Ánimo de Lucro:** Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero.
- **Trabajo Asociado:** Grupo organizado como empresa para beneficio de los integrantes.
- **Sin fines de Lucro:** Aparentemente son empresas que lo más importante para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.
- **Economía Solidaria:** En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia.

2.2.3 Teorías del Sector Servicio.

Romero (2010) La empresa de servicios, en la cual la presencia del cliente es vital para la organización y para producir el servicio. En base a esto, pueden ser: servicios con base a instalaciones, en los cuales el cliente debe acudir a las instalaciones para recibir el servicio y Servicio con base in situ, en el cual la prestación del servicio se desarrolla en el sitio donde el cliente conviva. Ahora bien, los servicios internos son los que representan el soporte a las actividades de la organización en su totalidad y que sirven de actividades de apoyo a la acción principal consistente en la fabricación de un producto o servicio externo.

2.2.4 Descripción de la Empresa del Caso de Estudio.

La empresa OSMA INGENIERIA, CONSTRUCCIÓN Y SERVICIOS S.AC. “OSMAINCONSER S.A.C.”, con RUC 20600169484 se encuentra ubicado Av. Pardo Nro. 576 Int. 203 (Mismo colegio Libardoni – 2do Piso) en la ciudad de Chimbote. Se encuentra bajo la representación del señor Oscar Manuel Vasquez Ramos, quien actualmente es el gerente general. Inició sus actividades y se constituyó como una Sociedad Anónima Cerrada el 25 de Febrero del 2015.

2.3 Marco Conceptual.

2.3.1 Control Interno.

El control interno incorpora el diseño de la asociación en todos los métodos organizados de manera inteligible a los requisitos del negocio, asegurar y proteger sus ventajas, verificar su precisión y fiabilidad de la información de contabilidad, y además aportar competencia, rentabilidad y tutela en actividades para impulsar adherencia a las solicitudes solicitadas por la administración. (Chacon, 2002).

Mainez (2011), Caracteriza el control interno como un dispositivo de administración de negocios, con aplicación en el campo de fondos y organización, una manera de lograr un fin y no un fin en sí mismo, de esta manera no solo se trata de manuales y métodos de asociación, sino un instrumento útil para contrarrestar y distinguir el uso indebido de trampas y robos en varios territorios de la organización.

Según la Contraloría General de la República, el control interno es la organización de actividades, ejercicios, planes, enfoques, directrices, registros, estrategias y técnicas, incluida la naturaleza y los estados de ánimo creados por especialistas y su fuerza de trabajo en control, con el objetivo de anticipar los peligros imaginables que influyen en una sustancia.

2.3.2 Definición de Empresa.

Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas. (SUNAT, 2017).

Espinoza (2008) “La empresa es una unidad económica, en la cual se establece un intercambio de bienes y servicios para satisfacer las necesidades colectivas y un fin lucrativo para las partes que la conforman”.

2.3.3 Definiciones de las Micro y Pequeñas Empresas.

Ministerio de Trabajo (2013), la MYPE es la unidad económica que se encuentra constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma societaria (Ley General de Sociedades) cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios.

Referencia: artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2008-TR.

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad financiera constituida por un individuo característico o legítimo, bajo cualquier tipo de asociación o administración comercial considerada en la promulgación en vigor, lo que significa crear ejercicios de extracción, cambio, generación, promoción de productos o disposición de administraciones. (SUNAT, 2017).

2.3.4 Definición de empresa de servicios.

Las empresas de servicios han existido siempre. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de sectores de la industria y el desarrollo. Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales los encontramos en sectores como electricidad, el agua, el transporte de mercancía, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. Vila (2017).

III. Hipótesis

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso de nivel descriptivo.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Fue experimental porque no se manipulo la variable, cosas o personas; ya que solo se limitó a describir la variable en su contexto natural dado. Asimismo, fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de investigación. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Fue documental porque de ser pertinente se utilizó algunos documentos para utilizar información que se utilizó en la investigación. Finalmente, fue de caso porque la investigación de campo se limitó a estudiar o investigar una sola institución.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población.

La población de la investigación fue comprendida por todas las empresas del sector servicio del Perú.

4.2.2 Muestra.

La muestra fue tomada de la propia investigación la cual ha tomado como caso de estudio a la empresa OSMAINCONSER SAC.

4.3 Definición y operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Control Interno	El control interno es una herramienta que permite usar eficientemente los recursos con los que dispone la empresa y prevenir y/o detectar a tiempo los posibles errores o fraudes que puedan afectar la situación económica y financiera de la misma; en efecto, permite lograr el cumplimiento de los objetivos programados.	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividades de Control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Supervisión y Monitoreo</p>	<p>¿En su empresa cuenta con un manual de organización y procedimientos adecuado para el personal?</p> <p>¿En su empresa se tienen identificados los Riesgos Internos y Externos?</p> <p>¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal contratado?</p> <p>¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?</p> <p>¿En su empresa se realizan supervisiones continuas por el Gerente o encargado?</p>	<p>SI () NO ()</p>

4.4 Técnicas e Instrumentos

4.4.1 Técnicas.

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó las siguientes técnicas: fichas bibliográficas (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y cuadro comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2 Instrumentos.

Para el recojo de información de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas (objetivo específico 1), cuestionario pertinente de preguntas cerradas (objetivo específico 2) y los cuadros comparativos 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

4.5 Plan de Análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; dichos resultados fueron especificados en cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados de la investigación observo el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los autores nacionales, regionales y locales; estos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas como instrumento. Para hacer el análisis de resultados, la investigadora comparo los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes locales, regionales,

nacionales e internacionales. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, para hacer el análisis de resultados, la investigadora explicó las coincidencias o no coincidencias a la luz de la teoría y el marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de Consistencia

Ver el anexo 02.

4.7 Principios Éticos

4.7.1 Justicia.

El indagador debe ejercer un juicio sensato, exigible y tomar las precauciones de forma segura para garantizar que sus inclinaciones, y los impedimentos de sus capacidades e información, no indiquen ni perduren los ensayos fuera de línea. Se reconoce que la razonabilidad y la equidad dan a todas las personas que se interesan en la investigación el privilegio de obtener sus resultados. El especialista también está obligado a tratar con imparcialidad a las personas que se interesan por los procedimientos, la metodología y las administraciones relacionadas a la investigación (Uladech, 2018).

4.7.2 Consentimiento Informado y Expreso.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos

investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech, 2018).

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1.

Describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú.

CUADRO N° 01

AUTOR	RESULTADOS
Barbarán (2013)	Concluye que: La Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la entidad y tomar medidas efectivas y oportunas. El Control Interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución, por cuanto contribuyen en la solución de los problemas institucionales en el aspecto operativo,

administrativo y de otro tipo.

Tiene como conclusión que: El control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales. Los principios del control interno efectivo proveen la organización del Área de Tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos. Los tipos de control interno efectivo facilitan la aplicación correcta de los principios, normas y procedimientos del Área de Tesorería de la empresa; mediante el control de realizado por los directivos y el control realizado por una dependencia de control.

Martínez (2014)

Concluye que: Un buen control interno ayuda a los clientes o la gerencia a tener una seguridad que los diferentes departamentos cumplen con sus funciones. El control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa, también nos ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable. No hay un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros, dispone de documentos normativos los cuales no son de aplicación en la mayoría de las funciones y actividades que se desarrolla en la entidad. La falta de implementación y

Rojas (2013)

efectividad de los componentes de control interno como el ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades de la Dirección Regional Agraria Ancash, no permite que los encargados de llevar a cabo una buena gestión pública dispongan de la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos.

Espada (2014) Concluye que: Se ha determinado que el control interno incide directamente en las contrataciones de obras públicas en la Empresa CONSTRUCTORA SAGITTARIUS C&M SRL Huaraz 2012; de acuerdo a los resultados obtenidos de la realidad las propuestas teóricas establecidas en la presente investigación.

Paredes (2014) Llega a la conclusión que: La auditoría es el proceso de acumular y evaluar evidencias, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimiento de su existencia en épocas lejanas de la civilización. Resumiendo, podemos decir que la auditoría es dinámica, abierta a muchos conocimientos, independiente y su aplicación debe ser

secuencial para lograr eficiencias en las organizaciones del mundo actual.

Concluye que: existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra lo propicia una reducción significativa en la productividad originando como consecuencia la reducción de las utilidades de la misma. Control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas constructoras ya que es un mecanismo de medición cualitativos y cuantitativos que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa.

Flores (2015)

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

5.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2.

Describir la caracterización del control interno de la empresa “OSMAINCONSER” del Perú S.A.C. – Chimbote 2017.

Para realizar esta encuesta se tomó como referencia los componentes del informe COSO.

CUADRO N° 02

ITEM 1	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	
1. ¿En su empresa cuenta con un manual de organización y procedimientos adecuado para el personal?	NO
2. ¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control?	NO
3. ¿En su empresa se da a conocer su visión, misión y valores?	SI
4. ¿En su empresa la dirección o gerencia ayuda a resolver en forma oportuna los inconvenientes que surjan con el personal o clientes?	SI
5. ¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoría interna?	NO
ITEM 2	
EVALUACION DE RIESGO	
1. ¿En su empresa se tienen identificados los Riesgos Internos y Externos?	SI
2. ¿En su empresa se tiene determinadas las acciones a realizar en cuanto se presente una situación de riesgo?	SI

3. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	SI
4. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?	SI
5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?	NO

ITEM 3

RESULTADOS

ACTIVIDADES DE CONTROL

1. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal contratado?	SI
2. ¿En su empresa se han establecido áreas específicas, encargadas de solucionar desviaciones?	NO
3. ¿En su empresa se evalúa la calidad del servicio?	SI
4. ¿En su empresa se delega al personal responsabilidades, fomentando el trabajo en equipo?	SI
5. ¿En su empresa se llevan un registro del control de ingreso y salida del personal y efectivo y recursos?	SI

ITEM 4

RESULTADOS

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

1. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?	SI
2. ¿En su empresa seleccionan, analizan, evalúan y sintetizan para la toma de decisiones?	SI
3. ¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	SI
4. ¿En su empresa los reclamos o peticiones de los clientes son registrados, analizados y solucionados?	SI
5. ¿En su empresa se toma en cuenta la sugerencia de sus trabajadores, referidos a la mejora de calidad de sus servicios?	SI

ITEM 5	RESULTADOS
---------------	-------------------

SUPERVISIÓN	
--------------------	--

1. ¿En su empresa se realizan supervisiones continuas por el Gerente o encargado?	SI
2. ¿En su empresa se realiza la supervisión del trato a los clientes?	SI
3. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	SI
4. ¿En su empresa considera eficaz las supervisiones y evaluaciones realizadas a las diferentes áreas?	SI

5. ¿En su empresa son considerados los resultados obtenidos de estas supervisiones, para la toma de decisiones? **SI**

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa OSMAINCONSER SAC.

5.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3.

Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “OSMAINCONSER SAC” - Chimbote, 2017.

CUADRO N° 03

Elemento de Comparación	Resultado Objetivo N° 1	Resultado Objetivo N° 2	Resultado Objetivo N° 3
AMBIENTE DE CONTROL	No contar con un personal debidamente capacitado genera deficiencia y retraso en el desarrollo de la gestión empresarial y por ende en los objetivos trazados.	La empresa no cuenta con personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio, tampoco capacita al personal, ni se aplica los procedimientos	SI COINCIDEN

		para la selección de éste.		
EVALUACION DE RIESGO	Establece que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa Espada (2014).	La empresa tiene definidos sus objetivos.	SI	COINCIDEN
ACTIVIDADES DE CONTROL	Determinan la necesidad de contar con un sistema de control que permita evitar errores y ayude a ser eficiente en el proceso de actividades, contar con un manual de procedimientos y normas, el cual	Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.	SI	COINCIDEN

describa la
funciones,
procedimientos y
responsabilidades a
seguir. **Barbarán**
(2013).

INFORMACION	La información	El sistema de	SI
Y	relevante se capta y	información que	COINCIDEN
COMUNICACIÓN	se comunica por	dispone la empresa	
N	toda la empresa.	facilita la	
	Este proceso es	información	
	supervisado y	oportuna, actual y	
	modificado según	accesible, con valor	
	las circunstancias	para la toma de	
	para proporcionar	decisiones.	
	un grado de		
	seguridad		
	razonable en		
	cuanto a la		
	consecución de		
	objetivos		
	operacionales,		
	financieros y		
	normativos. Flores		

(2015).				
SUPERVISIÓN	Establece al control interno como la verificación de los resultados conseguidos a través del seguimiento o monitoreo de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos planteados	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, precisando plazos para su cumplimiento.	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, precisando plazos para su cumplimiento.	SI COINCIDEN

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los resultado de los objetivo específico 1 y 2.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1.

Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017.

Barbarán (2015) y Martínez (2014) Establecen que en las micro y pequeñas empresas prestadoras de servicios del Perú, el control interno es una herramienta

práctica de gestión, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión, a la vez sostienen la importancia de contar con un manual de organización y funciones, ya que su uso interno marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden en la empresa, permitiendo alcanzar sus objetivos, lo que a su vez coinciden con los resultados de los siguientes antecedentes internacionales: Acosta y Ariza (2007) y Alvarado y Tuquiñahui (2011), quienes señalan al control interno como una herramienta de gestión y la importancia que implica dentro de la organización, para eliminar o disminuir las deficiencias y debilidades que pudieran existir o interferir en el buen desempeño de las funciones y del logro de los objetivos básicos de la entidad como son la efectividad y la eficiencia.

5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2.

Describir las características del control interno de la empresa “OSMAINCONSER SAC” Chimbote, 2017.

Respecto a los sub componentes del componente ambiente de control.

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “OSMAINCONSER SAC”, las cuales representan el 100%, el 60 % de las respuestas fueron negativas y el 40 % restante son respuestas positivas, lo cual refleja que en la empresa del caso, no se le está dando demasiada importancia al componente más importante del control interno, pues según lo que establece la bases teóricas de Ladino (2009) el control interno es una herramienta que forma parte de los procesos naturales de la empresa,

además, enfatiza que éste no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la misma, sí que los directivos de la empresa no tienen voluntad de controlar.

Respecto a los sub componentes del componente de evaluación de riesgos.

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 20% de sus respuestas fueron negativas y el 80% restante sus respuestas fueron positivas, lo cual refleja que en la empresa en estudio, se está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, y por tal motivo no identifica los riesgos potenciales que puedan afectar las actividades de la empresa; lo que a su vez en las bases teórica La Contraloría General de la República (2014), establece que el control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable, orientada a minimizar riesgos, con finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Respecto a los sub componentes del componente de actividades de control.

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de Servicios OSMAINCONSER SAC, las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta negativas, y el 80% restante fueron positivas, debido a que la empresa cuenta con procesos que generan información y datos reales emitidos en informes, para dar a conocer a los colaboradores las actividades realizadas, con el propósito de mejorar los servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de los clientes, pero sin embargo se proyecta el nivel de riesgo considerado, esto se

debe a inexistencia de indicadores que permitan medir el rendimiento de cumplimiento de las metas planteadas por la empresa.

Respecto a los sub componentes del componente información y comunicación.

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “OSMAINCONSER SAC”, las cuales representan el 100%, el 100% fueron respuestas positivas, lo que refleja que en la empresa del caso, si promueve el uso de sistemas informáticos, suministra información al personal, incluyendo que el sistema de información que dispone la empresa facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

Respecto al componente supervisión y monitoreo.

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100 % de las respuestas fueron positivas, lo cual refleja que en la empresa del caso, se realiza un monitoreo continuo de las actividades que se realizan, también indica que los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se puedan tomar las acciones correctivas.

5.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3.

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “OSMAINCONSER SAC” - Chimbote, 2017.

Respecto al componente ambiente de control.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) coinciden en afirmar que en las entidades no se cuenta con un manual de organización y procedimientos para guía del personal capacitado lo que a su vez coincide con lo que establece Rojas (2013) al señalar que las empresas deben preocuparse en reforzar y capacitar al personal, logrando así efectividad en sus operaciones.

Respecto al componente evaluación de riesgos.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales señalan que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa, para hacer frente a los riesgos a las que están expuestas por la no existencia y aplicación de controles internos; a diferencia del caso en estudio solo tiene definido sus objetivos, pero no identifica sus riesgos en totalidad, que genera retraso e incumplimientos de las metas de la empresa.

Respecto al componente actividades de control gerencial.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores nacionales y la empresa en estudio, señalan que control interno, permite evitar errores a través de una revisión periódica de procesos, actividades, tareas asignadas, verificando de esta manera el cumplimiento de las misma.

Respecto al componente información y comunicación.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores nacionales establecen que la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa, proceso supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, la empresa en estudio facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

Respecto al componente supervisión y monitoreo.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores nacionales establecen que el control interno se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento o monitoreo de los objetivos planteados, la empresa en estudio que realiza monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa y comunica con prontitud los problemas detectados a los responsables de la empresa con el fin que se tomen las medidas correctivas.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Los autores nacionales revisados, establecen que el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú tienen las siguientes características:

Las entidades prestadoras de servicios en el Perú no cuentan con un manual de organización y procedimientos, lo cual influye en el no cumplimiento de sus objetivos, también señalan que al contar con un sistema de control interno permitirá evaluar en forma periódica y a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, corregir debilidades y deficiencias oportunamente. Asimismo el control interno se caracteriza por estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos institucionales efectividad, eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información.

6.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio, se evidenció que la empresa no le toma la importancia requerida al componente de ambiente de control ya que no cuenta con un manual de organización y procedimientos que sirva como guía para sus trabajadores, en lo que respecta a la evaluación de riesgos y actividades de control se pueden identificar los riesgos significativos pero no se determina que actividades requieren aprobación sobre la base de los riesgos; en los componentes de información y comunicación y supervisión y monitoreo, la empresa permite al personal la información oportuna para el cumplimiento de sus actividades y a su vez comunica a los responsables de los problemas detectados.

6.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Tras la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2 el componente de ambiente de control, coinciden en afirmar que, la empresa no cuenta con un manual de organización y procedimientos para cumplir con sus actividades; el componente evaluación de riesgos si coincide debido a que la empresa identifica y afronta los riesgos que se presenten; el componente de actividades de control si coincide porque en la empresa las actividades cuentan con una documentación de respaldo suficiente y pertinente; el componente de información y comunicación si coincide, ya que la información que brinda la empresa es oportuna, detallada y correcta, el componente supervisión y monitoreo si coincide porque en la empresa se supervisa que el personal cumpla con sus actividades y el buen trato al cliente.

6.4. Conclusión final

Luego de la revisión bibliográfica y de los resultados y análisis de resultados se llegó a la siguiente conclusión:

Las empresas de servicios deben contar con un sistema de control interno para el buen desempeño de sus actividades, puesto que el control interno previene cualquier irregularidad financiera al detectarlos rápidamente y así resolver los problemas que surgen de manera oportuna. Además, tener controles internos fuertes puede evitar que los empleados de la compañía sean acusados de malversación o irregularidades.

Asimismo en la empresa OSMAINCONSER SAC de Chimbote, se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar en su totalidad los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la empresa, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad.

Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias.

VII. Aspecto Complementario

7.1. Referencias Bibliográficas

- Acosta, D. & Ariza, N. (2007). *Diagnóstico para el Mejoramiento del Sistema de Control Interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá (Proyecto de tesis. Universidad La Salle)*. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4690/17011204.pdf?sequence=2>
- Alvarado, M. & Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca (Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana)*. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Amaro, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de: <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Auditoria Superior de la Federación. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres)*. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf

- Boletín estadístico, Encuesta mensual del sector servicios (2016) Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-07-julio-2016.pdf>
- Burgos, E. (2011). *La empresa y su clasificación*. Recuperado de: <https://edison1964.wordpress.com/la-empresa-y-su-clasificacion-2/>
- Chacon, W. (2002). *Conceptos de control interno*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Coca, A. (2015). *Clases de Control Interno*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/264767731/Clases-de-Control-Interno>
- Concepto de Empresa de Servicio, Enciclopedia Culturalia. Recuperado de: <https://edukavital.blogspot.pe/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>
- Contraloría General de la República. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría General de la República. (2016). *CONTROL INTERNO*. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- COSO. (2013). *COSO II Internal Control Integrated Framework*. Recuperado de: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Cuellar, G. (2003). *Clasificación del Control Interno*. Recuperado de: <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

- Deloitte. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Diario Gestión, Sector servicios aporta más al PBI que minería y comercio (2015) Recuperado de <http://gestion.pe/economia/sector-servicios-aporta-mas-al-pbi-que-mineria-y-comercio-2136170>
- Espada, G. (2014). *Control Interno y Contrataciones de obras públicas en la empresa constructora SAGITARIUS C & M SRL Huaraz 2012 (Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Espinoza, M. (2008). *Las Empresas*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos40/las-empresas/las-empresas2.shtml>
- Estupiñán, R. (2016). *Control Interno y Fraudes*. Recuperado de: <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>
- Farro, M. (2010). *CONTROL INTERNO*. Recuperado de: <http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsasistema-de-control-interno.pdf>
- Flores, J. (2015). *La participación del Control Interno en la Gestión Administrativa y Contable de las empresas Constructoras del Perú, 2013 (Informe de Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Frias, I. (2016). *La importancia del Control Interno en la empresa*. Recuperado de:
<https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>

García, A. & Taboada, E. (2012). *Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. Economía: Teórica y práctica*. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802012000100002

Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Guerra, M. (2008). *Sistema de Control Interno – Auditoría*. Recuperado de:
<https://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>

Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, Contraloría general de la República. Recuperado de:
http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/buscadorecgr!/ut/p/b1/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDydvZwtDBwtwjzcQvwcDQyMzIEKIoEKDHAARwNC-r30o9Jz8pOAVoXrR4EVu7v6e5s4GxgZ-PsHmhh4mhuFGhk6BhmYORtDFeCxzM8jPzdVvyA3ojI4IF0RAJaDLbE!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

Guitar, M. (2010). Informe COSO - Control Interno en Organizaciones. Recuperado de:
<https://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>

Honrgren, O. (2010). *CONTABILIDAD*. Recuperado de:
http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28090/mod_resource/content/0/CONTABILIDAD_hongren_harrison_oliver_2010-pdf_smallpdf.com_.pdf

Instituto de Auditores Internos de España. (2016). *Aplicación del Marco Integrado de Control Interno (COSO) en el Sector Público español*. Recuperado de:
https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/f%C3%A1bricacososectorp%C3%BAblico.original.pdf

Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. El Cid Editor | apuntes. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182319&query=control+interno#>

Levy, J. (2005). *Teoría de la empresa y su administración*. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-empresa-y-su-administracion/>

Mainez, M. (2011). Informe COSO – Control Interno en Organizaciones. Recuperado de: <https://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>

Martínez, L. (2015). *Control interno*. Recuperado de:
http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASmJjS2MDtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAeRrSVDUAAAA=WKE

Martínez, H. (2014). *El Control Interno en la Gestión del área de Tesorería de las Empresas de Servicios en el Perú, 2014 (Informe de tesis, Universidad*

Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

MINCECTUR, Control Interno, Marco Conceptual (2014) Recuperado de
http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Ministerio de Trabajo. (2013). *Remype*. Recuperado de:
<https://www.trabajo.gob.pe/remype/busqueda/busquedaRemype.php>

Moncayo, C. (2016). *Importancia del control interno en las empresas*. Recuperado de: <https://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>

Paredes, J. (2014). *Participación del Control Interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios – caso empresa E Y L SERVICIOS GENERALES S.R.L Chimbote 2013 (Informe de tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Que es el Sistema de Control Interno, Contraloría General de la República.
Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html

Real, B. (2016). *CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO*. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/presentation/338084065/Clasificacion-Del-Control-Interno>

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado, Recuperado de:

http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG_458_2008_cg.pdf

Rojas, M. (2013). *El Control Interno y la compensación laboral en la empresa Lobo Tours S.R.L. de Huaraz, año 2012 (Tesis de grado, (Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Romero, J. (2010). *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimientos*. Recuperado de: <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>

Romero, J. (2012). *Control Interno según COSO*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>

Sistema Nacional de Control, Auditoría Gubernamental y Política Anticorrupción, Control Interno – Modelo COSO. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/55_52_KDISIOOYYDMTBNILZKAFGRIRBMCXGQHQTPISEXADAMXCZFNZQO.pdf

SUNAT. (2017). *Empresas*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/empresas.html>

SUNAT. (2017). Definición de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/definemicroPequenaEmpresa.htm>

1

Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Control Interno. Recuperado de: http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf

- Vila Irene. *En su tema “Empresas de servicios: Tipos y Características” Publicado el 09 de diciembre del 2017.* Recuperado de:
<https://retosdirectivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- Vilche, C. (2010). *Informe COSO - Control Interno en Organizaciones.* Recuperado de: <https://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- Uladech (2018). Código de ética para la investigación. Recuperado de:
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

7.2. Anexos

7.2.1. Anexo 01: Cronograma de Actividades

N° DE SEMANAS	ACTIVIDADES	INICIO	FINAL	03/09 al 09/09	10/09 al 16/09	17/09 al 23/09	24/09 al 30/09	01/10 al 07/10	08/10 al 14/10	15/10 al 21/10	22/10 al 28/10	29/10 al 04/11	05/11 al 11/11	12/11 al 18/11	19/11 al 25/11	26/11 al 02/12	03/12 al 09/12	10/12 al 16/12	17/12 al 23/12	
1	Paginas Preliminares / Introducción	03/09/2018	09/09/2018	■																
2	Revisión de la Literatura	10/09/2018	16/09/2018		■															
3	Revisión de la Literatura	17/09/2018	23/09/2018			■														
4	Metodología	24/09/2018	30/09/2018				■													
5	Metodología	01/10/2018	07/10/2018					■												
6	Resultados de la Investigación	08/10/2018	14/10/2018						■											
7	Resultados de la Investigación	15/10/2018	21/10/2018							■										
8	Informe Final de Investigación	22/10/2018	28/10/2018								■									
9	Revisión del Informe Final	29/10/2018	04/11/2018									■								
10	Evaluación del Informe Final	05/11/2018	11/11/2018										■							
11	2° Revisión del Informe Final	12/11/2018	18/11/2018											■						
12	Sustentación del Informe Final	19/11/2018	25/11/2018												■					
13	Sustentación del Informe Final	26/11/2018	02/12/2018													■				
14	Elaboración del Acta de Sustentación	03/12/2018	09/12/2018														■			
15	Publicación de Promedios Finales	10/12/2018	16/12/2018															■		
16	La Asignatura no Contempla Examen de Aplazados	17/12/2018	23/12/2018																■	

7.2.2. Anexo 02: Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA OSMAINCONSER SAC DE CHIMBOTE, 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa OSMAINCONSER SAC de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Del Perú y de la empresa OSMAINCONSER SAC De Chimbote, 2017.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del Control Interno en las micro y pequeñas empresas de Servicio del Perú, 2017. 2. Describir las características del control interno de la empresa OSMAINCONSER SAC de Chimbote, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “OSMAINCONSER SAC” – Chimbote, 2017

7.2.3. Anexo 03: Cuestionario


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO

Cuestionario realizado a la Empresa de servicio OSMAINCONSER SAC con RUC: 20600169484, tiene por finalidad la recopilación de la información relacionada al tema de investigación, "CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA OSMAINCONSER DE CHIMBOTE - 2017"

Al respecto se requiere que se elija la alternativa que considere correcta, marcando con una X donde corresponda, su aporte será de mucha ayuda para el desarrollo del trabajo de investigación, así mismo la información proporcionada será utilizada con fines netamente de estudios e investigación.

ITEM 1	RESULTADOS	
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿En su empresa cuenta con un manual de organización y procedimientos adecuado para el personal?	SI	NO
2. ¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control?	SI	NO
3. ¿En su empresa se da a conocer su visión, misión y valores?	SI	NO
4. ¿En su empresa la dirección o gerencia ayuda a resolver en forma oportuna los inconvenientes que surjan con el personal o clientes?	SI	NO

5. ¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoría interna?	SI	NO
ITEM 2		RESULTADOS
EVALUACION DE RIESGO		
1. ¿En su empresa se tienen identificados los Riesgos Internos y Externos?	SI	NO
2. ¿En su empresa se tiene determinadas las acciones a realizar en cuanto se presente una situación de riesgo?	SI	NO
3. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	SI	NO
4. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?	SI	NO
5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?	SI	NO
ITEM 3		RESULTADOS
ACTIVIDADES DE CONTROL		
1. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal contratado?	SI	NO
2. ¿En su empresa se han establecido áreas específicas, encargadas de solucionar desviaciones?	SI	NO
3. ¿En su empresa se evalúa la calidad del servicio?	SI	NO
4. ¿En su empresa se delega al personal	SI	NO

responsabilidades, fomentando el trabajo en equipo?

5. ¿En su empresa se llevan un registro del control de ingreso y salida del personal y efectivo y recursos?

ITEM 4	RESULTADOS	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
1. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
2. ¿En su empresa seleccionan, analizan, evalúan y sintetizan para la toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
3. ¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
4. ¿En su empresa los reclamos o peticiones de los clientes son registrados, analizados y solucionados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
5. ¿En su empresa se toma en cuenta la sugerencia de sus trabajadores, referidos a la mejora de calidad de sus servicios?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
ITEM 5		
RESULTADOS		
SUPERVISIÓN		
1. ¿En su empresa se realizan supervisiones continuas por el Gerente o encargado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
2. ¿En su empresa se realiza la supervisión del trato a	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

los clientes?

3. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas? SÍ NO

4. ¿En su empresa considera eficaz las supervisiones y evaluaciones realizadas a las diferentes áreas? SÍ NO

5. ¿En su empresa son considerados los resultados obtenidos de estas supervisiones, para la toma de decisiones? SÍ NO

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

¡Muchas Gracias!