

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**



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

**TITULO:**

“Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017”

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

**AUTOR:**

Bach. Ramírez Paucar Clara Elena

**ASESOR:**

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

**PUCALLPA – PERÚ**

**2017**

## **TÍTULO DE TESIS**

“Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017”.

**HOJA DE FIRMA DE JURADO**

.....  
**Dra. CPC. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS**  
**PRESIDENTE**

.....  
**Mg. CPCC. AQUILES WENINGER PEÑA GORDILLO**  
**SECRETARIO**

.....  
**Mg. CPCC. PERCY LORENZO DIAZ ODICIO**  
**MIEMBRO**

.....  
**Mg. CPCC. ROMEL AREVALO PEREZ**  
**ASESOR**

## **HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme una educación de nivel y calidad en la formación de mi profesión.

A mi asesor Mg. CPCC. Romel Arévalo Pérez, por brindarme los conocimientos actualizados en investigación.

A la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima y sus trabajadores quienes contribuyeron a la culminación del presente trabajo de investigación.

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la vida y a mis hijos, y además en especial a mi esposo Pablo, por apoyarme de forma constante para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

## RESUMEN Y ABSTRACT

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se trabajó con una muestra poblacional de 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017; a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados:

**Respecto al Ambiente de Control:** El 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente y el otro 45% No. El 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal y el 60% No. El 55% opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato del personal y el 45% No. El 65% opinan que Si hay acciones correctivas cuando un empleado comete una violación del código de conducta y el 35% No. El 55% opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa y el 45% No. El 50% opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa y el 50% No. **Respecto a la Evaluación de Riesgos:** El 55% opinan que, Si hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos y el 45% No. El 70% opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa y el 30% No. El 55% opinan que, Si hay una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa y el 45% opinan que No.

**Respecto a las Actividades de Control:** El 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa y el 55% opinan que No. El 55% opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa y el 45% opinan que No. **Respecto a la Información y Comunicación:** El 60% opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa y el 40% opinan que No. El 55% opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa y el 45% opinan que No. El 45% opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa y el 55% opinan que No. **Respecto a la Supervisión:** El 75% opinan que Cumple con canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades y el 25% opinan que No Cumple. El 50% opinan que se Si se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa y el 50% opinan que No están cumpliendo.

**Palabras clave:** Control Interno, Gestión Administrativa y financiera, Empresa Comercial.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to describe the main characteristics of internal control in the administrative and financial management of the non - profit entities of Peru: case Municipal Company of Drinking Water and Sewerage of coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017. The research was descriptive, to carry out it was worked with a population sample of 20 workers of the Municipal Company of Drinking Water and Sewerage of Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017; to whom a questionnaire of 16 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results: Regarding the Control Environment: 55% believe that, if one internal control system is formally implemented and the other 45% No 40% say that If there is a process system for staff recruitment and 60% No. 55% think that If there are principles that prevail in policies established for the treatment of personnel and 45% No. 65% think that if there are corrective actions when an employee commits a violation of the code of conduct and 35% No. 55% say that, if there are staff and 45% No. 65% think that If there are corrective actions when an employee commits a violation of the code of conduct and 35% No. 55% say that, if there are qualified staff with knowledge and experience to carry out their mission in the Company and 45% No. 50% think that, if there is an annual training plan in the Company and 50% No. Regarding the Risk Assessment: 55% believe that, if there is a distribution of logistics for entry and exit of products and 45% No. 70% believe that, If there is an evaluation of the causes of losses, breakage and deterioration in the Company and 30% No. 55% believe that, if there is a verification of the stocks bought in terms of money and number in the Company and

45% believe that No. Regarding Control Activities: 45% believe that, If they prepare reports on the evaluation of objectives and goals against their performance in the Company and 55% think that No. 55% think that if there are personnel selected this layer cited for the work it does in the Company and 45% believe that No. Regarding Information and Communication: 60% believe that, if selected, analyzed, evaluated and synthesized information from the area for decision making in the Company and 40% think that No. 55% think that, If there is information that is used as a monitoring tool in the Company and 45% think that No. 45% think that established communication channels are met so that workers can report on possible irregularities in the Company and 55% think that No. Regarding Supervision: 75% say that it complies with established communication channels so that workers can report irregularities and 25% say that it does not comply. 50% think that if they are fulfilling the goals programmed in the company and 50% think that they are not fulfilling.

**Key words:** internal Control, administrative management, commercial company.



<b>INDICE</b>	<b>Pág.</b>
Título de tesis	ii
Hoja de firma de jurado	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
Resumen y abstract	v
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>II. REVISIÓN LITERARIA</b>	<b>17</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>83</b>
3.1. Diseño de la investigación	83
3.2. Población y muestra	84
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	84
3.4. Técnica e instrumentos	86
3.5. Matriz de consistencia	87
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>89</b>
4.1. Resultados	89
4.2. Análisis de resultados	105
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>109</b>
Referencias bibliográficas	115
<b>ANEXOS</b>	<b>123</b>
- Carátula	123

- Artículo científico (Resumen y Abstract)	124
- Declaración Jurada del Artículo Científico	149
- Matriz de Consistencia	150
- Instrumentos de Recolección (encuestas)	151
- Tabla de Fiabilidad	153
- Base de datos de las encuestas	157

<b>Tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla N° 01: ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?	89
Tabla N° 02: ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	90
Tabla N° 03: ¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	91
Tabla N° 04: ¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?	92
Tabla N° 05: ¿La empresa dispone del personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?	93
Tabla N° 06: ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	94
Tabla N° 07: ¿Existe una distribución de logística para las entradas y salidas de productos?	95
Tabla N° 08: ¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?	96
Tabla N° 09: ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y numero?	97
Tabla N° 10: ¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente a su desempeño?	98
Tabla N° 11: ¿El personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña?	99
Tabla N° 12: ¿La información del área se selecciona, ¿analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	100

Tabla N° 13: ¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?	101
Tabla N° 14: ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	102
Tabla N° 15: ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	103
Tabla N° 16: ¿Se están cumpliendo las metas programadas?	104

<b>Figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura N° 01: Sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	89
Figura N° 02: Sistema de proceso de reclutamiento para requerimiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	90
Figura N° 03: Los principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	91
Figura N° 04: Acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	92
Figura N° 05: Personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	93
Figura N° 06: Contar con un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	94
Figura N° 07: Distribución de logística para las entradas y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	95
Figura N° 08: Evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	96

Figura N° 09: Verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	97
Figura N° 10: Preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	98
Figura N° 11: Personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	99
Figura N° 12: Es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	100
Figura N° 13: La información se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	101
Figura N° 14: Canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	102
Figura N° 15: Monitoreo continuo por parte de la administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	103
Figura N° 16: Se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	104

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas de hoy se hayan afectadas por una situación de cambios, de intensidad y características, muy distintas a las épocas anteriores, que configuran el actual mundo de los negocios, como son entre otros, modificaciones profundas en la estructura organizacional, nuevos sistemas de dirección, cultura de calidad y excelencia, reconocimiento de la responsabilidad de la empresa, desarrollo de la innovación tecnológica, nuevas estructuras de negocio e importancia de servicio al cliente. Para obtener éxito en el logro de la ventaja competitiva es necesario lograr la adaptación de sistemas de mayor contenido en los sistemas de gestión de forma tal que se pueda compatibilizar la filosofía del servicio con las exigencias del entorno.

Sin embargo, en la actualidad, se presencia un entorno de mayor riesgo. Por lo tanto, el control interno debe anticipar los riesgos e identificar las tendencias en el campo de control. El control interno desempeña un papel vital dentro de las empresas que se enfrentan a muchos desafíos, contribuyendo a su prosperidad y éxito en el futuro. La motivación de este trabajo de investigación se debe a la importancia de adaptar las funciones del control interno a las expectativas más recientes de las partes interesadas. Se considera que la función del control interno moderno y eficaz consiste en: asegurar adecuadamente los controles, evaluar independientemente las prácticas y procesos contables, medir y analizar los riesgos y prevenir el fraude.

El problema de la informalidad en el Perú, aunque los últimos gobiernos han lanzado leyes y programas que no han resultado atractivos, es hoy más agudo que en otros países como Ecuador o República Dominicana que están en la cola de la región.

La alta informalidad afecta al Estado, pues no percibe los impuestos que su

actividad económica genera, y revierte hacia las pequeñas empresas sin posibilidades de financiamiento en el sistema bancario. Esto implica que estas no pueden incorporarse a cadenas productivas de empresas formales, indicó Luna. Esto preocupa más cuando vemos que este sector emplea a 7.7 millones de trabajadores (45% de la PEA, casi la mitad). Es así que los empresarios y sus trabajadores no perciben los beneficios sociales, por lo que no gozan de seguro de salud, de pensión, entre otros. Jaime Dupuy, Gerente de Estudios Económicos y Consultoría Empresarial de COMEXPERÚ, explica que existe un “valle de la muerte” en las PYME. Según el tipo de empresa (definido por nivel de ventas), el pico llega con el 93.9% que son microempresas, le sigue un régimen plano de medianas empresas (5.9%) y las pequeñas (0.2%). El 65% de las empresas en las que trabajan los peruanos son informales y la mayoría de ellas tiene menos de cinco trabajadores.

La solución a esta informalidad es que el Estado promocióne la compra con incentivo del 1% por cada compra realizada con comprobante de pago, en este sentido, el Estado cobraría más IGV y más Impuesto a la Renta, de esta manera ya no sería necesario fiscalizadores que cierran los negocios y habría más oportunidades laborales.

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación



de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la ciudad de Pucallpa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima y se aplicará a una muestra representativa de empleados de esta entidad, con un cuestionario de preguntas para recoger información sobre la caracterización del control interno referida al año 2017.

La investigación contiene las siguientes partes: Planteamiento de la Investigación, en donde destacan el planteamiento del problema, los objetivos general y objetivos específicos; el Marco Teórico y Conceptual, donde consideraremos los antecedentes, las bases teóricas, entre otros; la Metodología, en donde sobresalen el tipo de investigación, nivel de la investigación, diseño de la investigación, definición y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos, y, finalmente las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

## **II. REVISIÓN LITERARIA**

### **Planteamiento del Problema**

#### **Caracterización del problema**

Las empresas públicas de saneamiento, tienen a su cargo la gestión de los servicios de saneamiento comprende los servicios de agua potable; sistemas de producción y distribución, alcantarillado sanitario y pluvial;

sistemas de recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas y de lluvias; y, servicios de disposición sanitaria de excretas, sistemas de letrinas y fosas sépticas.

Para el desarrollo de estas actividades, disponen de recursos humanos, materiales y financieros que son obtenidos, aplicados e informados de acuerdo con las normas aplicables al sector.

La auditoría interna y externa practicada en las empresas públicas de saneamiento, ha determinado que el control interno institucional no es un facilitador de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos; por cuanto no cumple las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal de las empresas públicas de saneamiento ni contribuir a la consecución de los objetivos específicos. De este modo el control interno, no proporciona el grado de seguridad razonable que necesita la dirección de las empresas.

La desarticulación del control y la gestión se manifiesta en la falta de eficiencia y eficacia de las operaciones, falta de fiabilidad de la información administrativa, financiera y económica e incluso en la falta de cumplimiento de las leyes y normas aplicables al sector.

Se ha determinado que el control interno de las empresas públicas de saneamiento, trabaja aisladamente, no constituye una serie de acciones que debería extenderse por todas las actividades de la entidad.

Las empresas públicas de saneamiento han incorporado controles; sin embargo, los mismos no influyen en la capacidad de la entidad para la consecución de los objetivos previstos. La incorporación de controles no ha

repercutido de forma importante en la contención de costos y tiempos de respuesta.

La aplicación de la auditoría ha determinado problemas en la planeación, organización, dirección y ejecución de actividades y especialmente en el sistema de control interno de las empresas que prestan el servicio los servicios de saneamiento. Dichos problemas han sido reportados primero como hallazgos y luego como observaciones en los respectivos informes que formula el área de auditoría interna; sin embargo, éstos no han sido tomados en cuenta por los directivos, debido a diversas razones, pero principalmente debido a su extemporaneidad.

La auditoría interna tradicional se viene aplicando sobre la base de hechos realizados y consumados (históricos); lo que no facilita que la gestión corporativa pueda aplicar los ajustes, regularizaciones y/o retroalimentación oportuna de las actividades institucionales.

Las empresas de saneamiento, no sólo tienen problemas internamente, si no también frente a los organismos reguladores como la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) y especialmente frente a la comunidad. Con la comunidad los problemas están referidos a la falta de un eficiente y eficaz servicio de agua potable (cortes intempestivos, cortes programados, aguas contaminadas, aguas con exceso y falta de cloro, etc.), deficiencias en el alcantarillado, falta de tratamiento de aguas servidas y otros problemas relacionados con los servicios de saneamiento.

Producto de este panorama presentado podemos concluir que los conceptos, criterios, lineamientos y prácticas de control interno aplicada en la gestión de las empresas de saneamiento no han facilitado la solución de la problemática del gobierno de estas entidades. Además de la falta de oportunidad, el control interno adolece de deficiencias en la aplicación de normas técnicas, lo que mengua su relevancia y trascendencia en la gestión, determinando falta de confiabilidad de quienes hacen uso de la información auditada. Otra situación similar es la falta de incorporación de la nueva filosofía y doctrina, dada por el tratamiento del entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo puntual y/o permanente que se vienen aplicando en todo el mundo, como forma de contribuir eficazmente a la optimización de la gestión.

Arnold (2011), Hoy en día, los auditores internos o responsables del control interno están operando en un momento muy difícil, frente a un gran número de cambios. En tales circunstancias, tratan de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobernanza.

Caplan (2007), Con el fin de entender nuevos sistemas y procesos creados como resultado de la regulación cambiante, los auditores internos deben reconsiderar su posición dentro de las organizaciones.

Chang (2014), El control interno puede desempeñar un papel en la determinación de si los planes de vida desarrollados por la empresa son razonables y apoyados por la documentación apropiada. Reguladores de todo el mundo han destacado recientemente la creciente importancia de del control

interno en el apoyo a los gerentes dentro de las empresas para garantizar la integridad y fiabilidad de la información financiera.

El objetivo de este trabajo será examinar el papel del control interno en la vida contemporánea de las empresas que se enfrentan a muchos desafíos. El control interno desempeña un papel vital dentro de las empresas, contribuyendo a su prosperidad y éxito en el futuro. La motivación de este trabajo de investigación se debe a la importancia de adaptar las funciones del control interno a las expectativas más recientes de las partes interesadas.

Gautier (2014), se refiere al control interno, en todas sus formas, ya que desempeña un papel fundamental en las finanzas de las administraciones locales. Los auditores internos contribuyen a asegurar la integridad de la estructura de controles internos de la administración y asisten a la gestión administrativa en el cumplimiento de sus responsabilidades. La auditoría permite que las administraciones locales marquen el contraste entre lo que es y lo que debería ser al hacerlo. Las administraciones locales deberían estar mejor preparadas para responder a las necesidades de sus ciudadanos y a otros con un interés vital en las finanzas de la administración.

Navarro (2002), El sistema de control interno es el encargado de examinar las operaciones de las entidades en consideración de los siguientes aspectos, que los planes y la política general del organismo, así como los procedimientos aprobados para su ejecución, se cumplan de manera satisfactoria; que los resultados de los planes y de la política general respondan en su ejecución a los objetivos perseguidos; que

la estructura orgánica de la entidad, la división de las funciones y los métodos de trabajo sean adecuados y eficaces; que la adopción o revisión de algún plan, política, procedimiento o método, o algún cambio en la estructura básica o en la división de funciones, pudiera contribuir a mejorar el funcionamiento general de la institución; que los bienes patrimoniales se hallen debidamente protegidos y contabilizados; que las transacciones diarias se registren en su totalidad en forma correcta y oportunamente; que la entidad se encuentre razonablemente protegida contra fraudes, despilfarros y pérdidas; que los medios internos de comunicación transmitan información fidedigna, adecuada y oportuna a los niveles de decisión y de ejecución responsables de la buena marcha de la entidad; y, que las tareas individuales se cumplan con eficiencia, eficacia, prontitud y honestidad.

Valencia (2000), para analizar cada componente partiremos del concepto dado en el Informe **COSO** sobre control interno: “el control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.

Cervantes (2000), menciona que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes interrelacionados sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz”, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso.

Por lo que es necesario caracterizar el control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú. Por

todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

### **Enunciado del problema**

¿Cuáles son las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017?

### **Objetivos de la investigación:**

#### **Objetivo general**

- Determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

#### **Objetivos específicos**

- Describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú, 2017
- Describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.
- Hacer un análisis comparativo del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

### **Justificación de la investigación:**

El estudio fue importante porque nos permitió determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

La investigación también se justifica porque sirvió de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores comerciales y de servicios de la ciudad de Pucallpa y de otros ámbitos de la región y del país.

Si bien es cierto a través del control interno se mejoró los procesos contables, administrativos y económicos y de gestión el cual se sustentó en una información veraz y precisa, este estudio permitió un mejor entendimiento del control interno adoptando medidas dentro de la empresa, con el fin de verificar la confiabilidad de los datos contables, y porque con una mejor organización se podrá brindar un servicio de calidad.

Finalmente, la investigación se justifica porque sirvió de medio para obtener mi título de Contador Público y para que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote mejore sus estándares de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al permitir y exigir la titulación de sus egresados a través de la elaboración y sustentación de trabajos de investigación.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Antecedentes**

#### **Internacionales**



Guzmán (2015), en su investigación denominada: “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil”, realizado en **Ecuador**, cuyo objetivo principal fue: Analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera del caso mencionado, la metodología empleada fue de tipo cualitativo, encontrando los siguientes resultados: En los centros de atención estudiados, no existen manuales, ni procedimientos por escrito; por lo tanto, la estructura del control interno es deficiente, lo que origina una distribución y reasignación de recursos inadecuada. Asimismo, hay falta de planificación, lo que origina que se cometan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

Gavilánez (2012), En su estudio, “Sistema de Control Interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa Introve Cia Ltda.”. realizado en la Universidad Central del **Ecuador - Quito**. Se concluye: La Introve Cia Ltda., no cuenta con un adecuado sistema de control interno en lo referente a la gestión administrativa, esto ocasiona que las operaciones que se realizan no sean efectivas y no se logre cumplir las metas que se ha propuesto la entidad en cuanto a eficiencia, eficacia y efectividad. Debido al poco personal con el que cuenta la empresa se asignan tareas a un solo empleado sin importar que el mismo no se encuentre capacitado para ejecutar dichas tareas o actividades.

Añazco (2012), En su tesis titulada: “Procedimientos de control Interno administrativo y financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados

Cantonales”, desarrollada en la ciudad de **Loja – Ecuador**, cuyo objetivo fue: Presentar los correctos procedimientos de control interno administrativo y financiero para la correcta ejecución de sus operaciones de la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales, usando diferentes métodos como el científico, inductivo, deductivo, analítico, descriptivo y estadístico llegó a los siguientes resultados: El control interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de sus actividades organizacionales, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos. También determinó que el correcto desarrollo de los procedimientos de control interno, permitirán alcanzar progresivamente las metas y objetivos estratégicos a fin de establecer cambios de calidad empresarial, administrativa y financiera, fortaleciendo las actividades de transporte interprovincial, a fin de apoyar a la sociedad y al campo laboral en el país.

Garrido (2011), En su trabajo titulado: “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”, realizado en **Mérida – Venezuela**, cuyo objetivo fue: Presentar un Sistema Automatizado de Control Interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del Área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), para lo cual se utilizó la metodología analítica – documental, llegando a los siguientes resultados: Al aplicar un sistema de control interno de forma automatizada, permitirá un mejor funcionamiento del Área de caja, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha Área, se mejorará el

desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización y el control. Asimismo determinaron que la propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del Área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo.

Vega (2009), en “Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”, realizado en **Riobamba - Ecuador**. En su tesis para optar el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría , establece los procedimientos necesarios para un adecuado sistema de control Interno, señalando, la importancia de contar con personal competente y confiable, segregación adecuada de funciones, procedimientos de autorización apropiados, registros y documentos apropiados, control físico sobre sus activos, procedimientos de mantenimiento y verificación de los controles existentes y la implementación de la Unidad de Auditoría Interna. Así mismo señala, las características que un sistema de control interno satisfactorio debería incluir: - Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes. - Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos. - Prácticas sanas en el desarrollo de funciones

y deberes de cada uno de los departamentos de la organización - Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades. Resume la tesis que un departamento o área que no aplique controles internos, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto que las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

### **Nacionales**

Ramos (2016), en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Brandon’s Negocios e Inversiones SAC., del periodo 2015”, realizado en la provincia de **Trujillo**, el cual tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa del caso. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso, utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario para el recojo de información; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión administrativa. Asimismo, la empresa carece de una buena implementación de un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo en la gestión, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio,

no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa.

Sosa (2015), en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, realizado en la ciudad de **Lima**, periodo 2014. En el estudio determinamos la situación problemática: La deficiencia de la gestión contable de los trabajadores en Golden Amazon Group S.A.C., a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cómo el control interno influye en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.? En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar la gestión contable para las deficiencias cumpliendo las expectativas trazadas. A sí mismo la hipótesis alterna es: Si se aplicara el control interno entonces, influirá en la gestión contable para un mejor desarrollo financiero de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. El objetivo de la investigación es: Determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. En el contexto de la investigación, el diseño es no experimental - transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional. La población está conformada por 13 trabajadores, donde la muestra es el total de la población los cuales se aplican en los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, concluyendo que: Si se aplicara el control

interno entonces, influirá en la gestión contable para un mejor desarrollo financiero de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.

Salvador (2015), en su tesis titulada “La implementación del control interno y su influencia en la gestión contable, administrativa y financiera en la empresa Hung & Yong S.A.C.”, realizado en la ciudad de **Lima**, tiene como objetivo proponer la implementación de un sistema de control interno en el marco de las normas de control, y los procedimientos actuales de gestión y control; de tal modo que se obtenga información oportuna y razonable para una adecuada gestión contable, administrativa y financiera. La presente investigación tiene su desarrollo en los siguientes capítulos: El Capítulo I Planteamiento del Problema, constituye la base del trabajo de investigación que se desarrolla de la siguiente manera: Situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación e importancia de la investigación y las limitaciones. El Capítulo II Marco teórico, Son los antecedentes a la investigación, donde se desarrollan también el marco conceptual, y el marco teórico. El Capítulo III Método, Constituye el, análisis e interpretación de datos, así como la contrastación y verificación de las hipótesis del trabajo de investigación, donde se establecen también el Tipo y diseño de investigación Población y Muestra, Variables, Métodos e instrumentos de investigación y el Procedimiento de análisis estadístico de datos. El Capítulo IV Resultados, Contiene el resultado de los datos, la interpretación de los mismos, el procesamiento de la información, los gráficos y tablas obtenidas. El Capítulo V Discusión, Contiene las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados del presente proyecto.

Huerta (2015), en su tesis titulada: “Sistema de control interno y su incidencia en la transparencia de la gestión de contrataciones en el área de logística y control patrimonial de la municipalidad provincial de **Carhuaz**, 2014”. El presente trabajo de investigación tiene como propósito dar a conocer la incidencia del sistema de control interno en la transparencia de la gestión de contrataciones en el área de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, analizando y evaluando el sistema de control en la gestión de contrataciones, para poder obtener opciones de mejora en el desarrollo de los procesos de contratación por medio de la aplicación de un adecuado sistema de control interno, evitando el riesgo de sanciones o actividades de corrupción en el proceso antes mencionado. Para conocer, analizar y evaluar el sistema de control interno en la gestión de contrataciones dentro del área de logística y control patrimonial se aplicaron encuestas a 20 trabajadores de las diferentes áreas relacionadas a dicho proceso. Como respuesta a las deficiencias encontradas se plantea implementar el sistema de control interno en la gestión de contrataciones, para poder mejorar el desarrollo de las contrataciones y que se lleve a cabo con transparencia, manejando de manera correcta los recursos, evitando pérdidas y corrupción dentro del mismo. Se realizó el diagnóstico del estado de gestión de las contrataciones del área de logística y control patrimonial por medio de la encuesta y lista de verificación respecto a la aplicación de los componentes del control interno, para obtener, analizar los resultados por medio de gráficos estadísticos, porcentuales. Efectuado el trabajo se concluyó que el área de Logística y Control Patrimonial de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, tiene

deficiencias al no aplicar el sistema de control interno en el desarrollo de la gestión de contrataciones. Finalizando con las recomendaciones que deben ser aplicadas al área para contribuir a lograr un mejor control interno en la gestión de contrataciones, llevando de forma transparente el desarrollo del mismo, mejorando la gestión y funcionamiento de dicha área.

Castro (2015), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y el control interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de **Huancavelica**, 2012”. Esta investigación tiene como finalidad hallar los motivos de la deficiencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, para que, de esta manera se pueda conocer si en dicha Entidad existe una relación directa entre la organización institucional y la falta de control interno -y otras posibles razones- en sus deficientes resultados como órgano descentralizado, y actualmente independiente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Con estas acciones podremos hallar las debilidades de la entidad y su impacto en la sociedad, entendiendo que su objetivo institucional es: "Propiciar la integración de la región a través de la construcción, mejoramiento, rehabilitación y conservación de la red vial; y garantizar un sistema de transporte terrestre que sea accesible, eficiente y seguro", objetivos que por obvias razones son de gran importancia dentro de la región, y que su deficiente administración puede afectar los intereses de la colectividad no solo regional sino nacional. En relación con el objetivo general de la investigación es de tipo descriptiva-correlacional, por consiguiente, la estrategia general se enmarcó en el ámbito de un diseño de investigación de



campo tipo encuesta, la cual es de naturaleza cualitativa. La población es de 63 trabajadores, por lo que la muestra seleccionada es de 36 trabajadores compuesta entre el personal nombrado y contratado, que integran las diferentes áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta escrita cuyo instrumento de recolección fue el cuestionario de diez preguntas a los trabajadores de la entidad. Como resultado de la investigación de acuerdo a la hipótesis se concluye que no existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y el control interno, como tampoco existe una relación entre la organización y el ambiente de control y tampoco hallamos una relación entre la dirección y las actividades de control.

Bautista (2015), en su trabajo de investigación: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo”, realizado en la ciudad de **Piura**, tuvo como objetivo general: Describir las incidencias del control interno en la gestión administrativa del tipo de empresas mencionado, para cual su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio; encontró los siguientes resultados: En el 67% de las empresa no hay conocimiento del control interno, no cuentan con los controles en la preparación y aprobación de transacciones que garanticen que todas se realicen correctamente y se justifiquen adecuadamente. Finalmente, llegó a la conclusión de que, falta de un buen control interno en las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo de la ciudad de

Piura, lo que ha incidido de manera negativa en los resultados de la gestión administrativa, porque no hay mucho conocimiento de estos mecanismo de control, siendo necesario dar a conocer la importancia de los procedimientos y técnicas establecidas, para obtener resultados positivos, para que todas las actividades que realicen estas empresas estén orientadas a cumplir con los objetivos trazados y el trabajo se realice de manera eficiente y efectiva, y de esta manera garantizar el éxito de la empresa.

Jaramillo (2015), en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión económica y financiera de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa Grupo Ferretero Construya E.I.R.L.”, realizado en **Chimbote**, periodo 2015. El presente proyecto de investigación tiene por objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas Comerciales del Perú: Caso empresa Grupo Ferretero Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015. En el mundo más del 98% del total de las empresas son Micro y Pequeñas empresas. Esta tendencia también se da a nivel de los sectores económicos como el comercio, la industria, etc. En este contexto es importante el Control Interno en cada entidad como principal instrumento para llevar un mejor control y orden en sus actividades económicas y financieras. Por ello es importante conocer ¿Cómo influye el Control Interno en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas? Es por ello que, el título de este proyecto de investigación es: El control Interno y su influencia en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa Grupo

Ferretero Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015. El contenido del proyecto de investigación es el siguiente: Planteamiento de la investigación, el marco teórico y conceptual y la metodología. Finalmente, se explicitan las referencias bibliográficas y los anexos, en donde se destaca el cronograma de actividades y el presupuesto.

Arteaga (2014), en su tesis titulada: “La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L.”, realizado en la ciudad de **Trujillo** en el año 2014. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del Sistema de Control Interno del área de Logística en la Gestión Financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L. ubicada en el distrito de Trujillo, con la finalidad de demostrar la importancia que tiene el adecuado manejo y cumplimiento de las políticas, funciones y procedimientos relacionados con los inventarios, en la mejora de la situación económica - financiera de la entidad. La investigación se realizó aplicando diversos instrumentos de recolección de datos al personal del área de logística que permitieron evaluar su sistema de control interno. Además, se emplearon los estados financieros de los periodos 2013 y 2014 que sirvieron para el análisis de la situación económico – financiera de la entidad. Para facilitar la comprensión de los datos obtenidos, los resultados se presentan en tablas, gráficos y en una interpretación comprensible. Llegando a la conclusión que la mejora del sistema de control interno del área de logística influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, ya que, al adoptar y cumplir eficientemente con las políticas, funciones y procedimientos

establecidos, permite a la gerencia tomar las decisiones acertadas con relación a los inventarios de la empresa. Finalmente, este estudio proporcionará una mayor información a la entidad, sobre lo importante que es tener un eficiente control interno en el área logística, ya que garantiza una gestión financiera exitosa y un crecimiento en el mercado.

Negreiros (2013), en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales, caso Comercial Rojas SRL.”, realizado en la ciudad de **Sihuas**, periodo 2013. Tuvo como objetivo general: Identificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso “Comercial Rojas SRL”; La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, el principal resultado es que, las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL implemente mejoras en su control interno. Finalmente, el autor citado concluye que, la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa de la empresa.

Fernández (2013), en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de **Chimbote**, el cual tuvo como

objetivo general determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas. Utilizó el método de revisión bibliográfica-documental, encontrando los siguientes resultados: la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, y que no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos. Finalmente, la principal conclusión del trabajo es que no se ha encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado la influencia del control interno en la gestión de las empresas privadas, tanto en América Latina, Perú y Chimbote. Asimismo, sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno. También los autores revisados coinciden en que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas en general y de las empresas privadas en particular.

Paiva (2013), en la tesis denominada: “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa Cobros del Norte S.A. - **Lima**”. En esta investigación se evalúa el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S. A., en el año 2011, con el fin de aportar recomendaciones para que exista una mejorar. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal porque se está evaluando un periodo, siendo este el 2011. El enfoque es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron entrevistas y encuestas, se

reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO y la rentabilidad se basa en el análisis costo-beneficio. Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar, la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras. “Los problemas en esta tesis es la deficiencia del control interno ya que se mencionan algunos componentes, de esta forma se demuestra la importancia que tiene el control interno en una empresa para que su rentabilidad no se vea afectada por estos malos manejos”.

Crisólogo (2012), en su investigación denominada: “El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A.”, realizado en la ciudad de **Trujillo**, su objetivo general fue: Determinar el efecto del Control Interno en la Gestión Administrativa y la organización de dicha institución; aplicó los pasos pertinentes que comprenden a la metodología de investigación científica para la evaluación del Control Interno, conllevó aplicar técnicas de acopio de datos como observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria. Determinó que

el sistema de Control interno de la I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originando errores de omisión y comisión, y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes, afectando en sumo grado la emisión de información financiera confiable que implica no tomar decisiones adecuadas y oportunas.

Morales (2012), tesis sobre "Diagnostico Situacional De La Oficina De Mantenimiento Y Talleres Y Participación En La Gestión Administrativa". Tesis titulada "diagnostico situacional de la oficina de mantenimiento y talleres y participación en la gestión administrativa de la universidad del centro del Perú 2010-2011". El trabajo de Investigación Trata de la Oficina de Mantenimiento y Talleres, una dependencia administrativa adscrita a la Oficina General de Abastecimiento y Servicios Generales, cumple un rol muy importante, cuya función es mantener operativos los servicios principales como es agua y luz, la reparación de puertas, ventanas, techos, paredes, pintado exteriores e interiores, tubos de agua y desagüe, instalaciones eléctricas, techos, puertas ventanas y todo servicio que se requiera. El MOF de la Universidad, ha detallado las funciones del personal, pero estas funciones no están acordes con las labores que realizan el personal, requiriendo que este Manual replanteada y que se deben consignar funciones acordes con la realidad. Las autoridades, docentes, personal administrativo y alumnos, no saben la verdadera función que cumple esta dependencia, generándose muchas veces conflictos entre los trabajadores y los

encargados de realizar los pedidos de trabajos. El presente trabajo de Investigación, nos ha permitido precisar que es necesario realizar la modificación de las funciones en el MOF, también en el CAP, con la finalidad de que esta dependencia, cumpla sus funciones en forma adecuada, y los usuarios conozcan las funciones y evitar los conflictos. Esta modificación permitirá que se conozcan las funciones de esta dependencia, para darle la importancia y tenga un rol en la Gestión Administrativa de la Universidad.

Obregón (2002), desarrolló una investigación titulada: "Influencia del currículo y del sistema de soporte En la calidad de la gestión administrativa En la facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal - **Lima**". Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lograr el mejoramiento de la calidad de los servicios educativos que ofrecen, pues en el contexto del nuevo escenario contemporáneo se constituye en la mayor obligación que deben asumir quienes dirigen instituciones y en especial quienes realizan acciones de gestión de los procesos de formación profesional universitaria. En todos los niveles de organización de la Facultad, las autoridades toman decisiones en forma constante y tomen decisiones en forma constante y resuelvan problemas cotidianos y circunstancias para el logro de los objetivos curriculares en cada una de las tareas previstas. La búsqueda del mejoramiento de calidad de la Gestión de los procesos de formación profesional nos ha llevado a identificar factores que estarían asociados con ella. Teniendo en cuenta que un currículo adecuado permite mejorar la calidad de la formación profesional y



considerando que los procesos pedagógicos por si solos no pueden realizarse, sino que requieren de un sistema de soporte administrativo. Con la investigación se ha determinado que: El Currículo y el Sistema de Soporte influyen: En la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Educación de la U.N.F.V. En las cuatro Escuelas Profesionales (Inicial, Primaria, Secundaria y Educación Física) se ha determinado la influencia de la Gestión curricular y del Sistema de Soporte para el logro de la calidad en la formación profesional.

Carranza (2016), En su tesis titulada: “Implementación del Control Interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013”, desarrollada en **Los Olivos – Lima**, cuyo objetivo fue: Analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013, llegando así a los siguientes resultados: La implementación del control interno en el Área de tesorería permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa; para ello es necesario que las operaciones que se realizan en tesorería se lleven adecuadamente garantizando confiabilidad en la información, orden administrativo en cuanto a la documentación y procesos del Área lo cual va a permitir cumplir con los objetivos del control interno. También la elaboración de un cronograma de pagos es de vital importancia en el Área de tesorería, este le permite al Área contar con una mejor organización y planificación en sus pagos, debido a que no es conveniente tener un mal prestigio antes las entidades que nos proveen bienes y

servicios, esto evitará que se desembolsen gastos innecesarios ya sea en moras, intereses incluso deudas por incumplimiento de pagos, además esta herramienta permite dar a conocer a la gerencia del dinero que dispone para hacer frente a las obligaciones económicas.

Martínez (2014), En su tesis sobre “El Control Interno en la gestión del Área de Tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014”, desarrollada en la ciudad de **Lima**, cuyo objetivo fue: Optimizar la gestión del Área de tesorería de una empresa de servicios en base a un control interno efectivo, para lo cual se utilizó la metodología no experimental – descriptivo, llegando así a los siguientes resultados: El control interno efectivo implementa todas las medidas necesarias para el buen manejo financiero, luego verifica el cumplimiento de tales medidas y finalmente recomienda la retroalimentación correspondiente, de tal modo que facilita que la tesorería cumpla las funciones que le corresponde llevar a cabo con el manejo óptimo del efectivo y equivalentes de efectivo. En otras palabras, el control interno es indispensable para desarrollar una buena gestión empresarial.

Campos (2015), En su tesis titulada: “Propuesta de diseño de Control Interno para mejorar la eficiencia del Área de Tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de **Chiclayo** 2014”, cuyo objetivo fue: Diseñar controles internos para mejorar la eficiencia en el Área de tesorería de la empresa Constructora Concisa, en el periodo 2013 – 2014, para lo cual se utilizó la metodología descriptiva – explicativa, llegando así a los siguientes resultados: Para mejorar el Área de tesorería se propuso el diseño de la organización administrativa, la mejora de los procedimientos del proceso del Área y definir las

políticas y procedimientos de cada operación realizada por el Área. Por lo tanto, la organización operativa mejorará la eficiencia en cada actividad que esta realice; asimismo los modelos proporcionados para un mejor control y orden del efectivo.

Zevallos (2013), En su tesis titulada: “Propuesta de un Sistema de Control Interno en el Área de Tesorería de la empresa comercial Promotores Mineros S.A.C. periodo 2011”, desarrollada en la ciudad de **Lima**, cuyo objetivo fue: Determinar los controles internos indispensables en el Área de tesorería de la empresa Promotores Mineros S.A.C., para lo cual se utilizó la metodología documental – descriptiva, llegando así a los siguientes resultados: El flujo de caja y presupuesto, determinará la disponibilidad de una cuenta de resultados y balance provisional, permitiendo cubrir las necesidades de financiación de la empresa. También los lineamientos de las cuentas por pagar y cobrar son de suma importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. De tal manera que el control interno representa un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Vega (2014), en su tesis sobre “Incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa, 2014 - **Lima**”. Tuvo por objetivo determinar la incidencia e influencia en el área de tesorería del control interno que posee la Universidad Nacional del Santa (UNS) en el periodo 2014. La investigación fue descriptiva, se aplicó un cuestionario del sistema de control

interno, se utilizó la técnica de la encuesta, y se obtuvieron los siguientes resultados: el grado de implementación del control interno en el área de tesorería de la UNS es de un nivel medio, por la puntuación del 51,25%, en el que destacan tres de sus componentes: el ambiente de control con 50,41%, el de actividades de control gerencial con 75,36%, y el de información y comunicación con 55,52%. En un rango comprendido entre 1 y 45 puntos considerado como nivel bajo se ha llegado a determinar que el grado de implementación de dos de los componentes de su control interno está en este nivel: en uno de ellos es la evaluación de riesgos con puntuación de 33,88% y la supervisión con 41,09%. Se concluyó que el control interno no está integrado e implementado óptimamente en su estructura o componentes y su incidencia en el área de tesorería ha sido relativamente favorable, y se han promovido en ese nivel la eficiencia y la eficacia de la gestión.

Espinoza (2013) en su tesis sobre “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos”, realizado en la ciudad de **Lima**. El objetivo fue: analizar el caso del control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos en el período comprendido al año 2011. Investigación cuantitativa, con un diseño descriptivo, experimental, transversal. Los problemas o deficiencias por lo que viene atravesando la Municipalidad de Chorrillos con respecto al tema tratado se da mayormente debido a que muchas veces carecen de una adecuada planificación, las cuales son detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión, lo que debe ser comunicado a

efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Conclusión: Los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Bustamante (2010), en su tesis sobre “Implementación de un adecuado sistema de control interno y su influencia en los procesos y controles de la oficina de tesorería de la municipalidad provincial de **Virú**”. El objetivo alcanzado fue Analizar de qué manera la implementación de un adecuado control interno, influye en los procesos y controles de la oficina de tesorería y el normal desarrollo de sus operaciones de la municipalidad provincial de Virú. Investigación aplicada, se utilizó como técnica del estudio el fichaje y la entrevista, con una muestra de 30 trabajadores. Conclusión: el trabajo de investigación permite demostrar que una adecuada implementación del sistema de control interno en base a las normas de control interno y utilizando la guía de implementación, es una excelente herramienta de trabajo para hacer mejorar los procesos y procedimientos del área de tesorería de la municipalidad Provincial de Virú. Existe una inadecuada organización y comunicación interna, ya que el área cuenta con un manual de organización y funciones y reglamento de organización y funciones, pero este no es difundido, y también carece de documentos internos

de gestión como: manual de normas y procedimientos de tesorería y directivas internas de tesorería.

### **Regionales**

Mendoza (2015), en su tesis titulado; “Caracterización del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de **Sepahua**”, realizada en la ciudad de Pucallpa – Ucayali, periodo 2014. La investigación, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de Sepahua – Pucallpa periodo 2014. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 18 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra poblacional representativa de 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sepahua, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las principales características del control interno: El 75% de los encuestados conoce la ley del control interno, el 25% no pone en práctica el principio de eficiencia, el 20% no pone en práctica el principio de eficacia, el 5% no aplica el principio de transparencia, en conclusión fueron que el 10% no aplica el componente de ambiente de control, el 15% no aplica el componente de actividades de control. Respecto a las principales características de la información financiera: El 35% no aplica el objetivo de la información financiera: tomar decisiones de inversión y crédito en la municipalidad, el 30% no aplica las características de la información financiera presupuestal: confiabilidad, el 50% no aplica el objetivo de los estados financieros: suministro

de información, el 60% no aplica el objetivo de los estados financieros: evaluar la solvencia y liquidez, el 15% no aplica los objetivos de los estados financieros: en recomendación debe formar un juicio sobre el manejo del negocio y la gestión administrativa.

Abanto (2012), en su tesis titulada: “Incidencia de la implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa Agroindustria Santa Marina”, realizado en la ciudad de **San José** cuyo objetivo general fue: determinar si la implementación de un sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa Agroindustria. El diseño de la investigación fue descriptivo inductivo, llegando a la siguiente conclusión: que el proceso de la implementación del Sistema de Control Interno incide de manera positiva en la gestión administrativa de la empresa siempre y cuando cuente con las herramientas que permita planear la producción de la misma. Por lo tanto, diremos que la gestión administrativa en la empresa se encargara de realizar los procesos de planeamiento, organización, dirección y control.

### **Locales**

Pineda (2017), en su tesis titulada: “Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa Credivargas, **Pucallpa – Perú**, 2016”. Objetivo: Determinar la relación entre Auditoría Interna y Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa 2016. Materiales y métodos: el diseño de investigación utilizado fue correlacional, la muestra de estudio fue tomado de 33 trabajadores; los instrumentos fueron cuestionarios, aplicados mediante encuestas. Se utilizó la estadística descriptiva, tablas de frecuencia, gráficos de

barras, estadística inferencial, prueba de hipótesis de coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ). Resultados: En la Tabla 01 se percibe en las variables de estudio de la dimensión del proceso de auditoría interna y gestión administrativa el 80% y 58.52% se ubican en el nivel siempre; esto lo confirma la prueba de hipótesis del coeficiente de Pearson que arrojó  $r = 0,946$  positiva muy alta, siendo  $P = 0,015 < 0,05$ , es significativo. En la Tabla 02 se observa en los resultados de las variables de estudio de la dimensión del Normas de auditoría interna y gestión administrativa, el 82.35% y 58.52% se ubica en el nivel siempre; esto lo confirma la prueba de hipótesis del coeficiente de Pearson que arrojó  $r = 0,932$  positiva muy alta, así mismo  $P = 0,021 < 0,05$ , es significativo. En la Tabla 03 se notan en los resultados de las variables de estudio de la Variable del Auditoría interna y gestión administrativa el 81.25% y 58.52% se ubica en el nivel siempre; esto lo confirma la prueba de hipótesis del coeficiente de Pearson que arrojó  $r = 0,9399$  positiva muy alta, así mismo  $P = 0,018 < 0,05$ ; es significativo. Conclusiones: Existe relación de las variables de la Auditoría interna y la Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, confirmadas por el coeficiente de Pearson que arrojó  $r = 0,9399$  positiva muy alta, así mismo su nivel de significancia fue  $p = 0,018 < 0,05$ ; siendo significativo. Existe relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó  $r = 0,95$  positiva muy alta, siendo  $P = 0,015 < 0,05$ ; es significativo. Existe relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa



Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó  $r=0,932$  positiva muy alta, así mismo  $P= 0,021 < 0,05$ ; es significativo.

Ramírez (2016), en su tesis titulada: “La auditoría financiera y sus efectos en la gestión de las medianas Empresas del Distrito **Callarúa, Pucallpa**”. En la actualidad las medianas empresas del Perú se encuentran en una posición expectante respecto a ser el agente económico fundamental para poder hacer desarrollar al país en los diferentes aspectos, estas empresas clasificadas en las diferentes formas societarias dan lugar al motivo de nuestra investigación. La globalización y la apertura a nuevos mercados son concebidas como oportunidades de crecimiento. Las probabilidades de contar con inversión extranjera van directamente relacionadas con el alineamiento que las medianas empresas puedan desarrollar en función a la normativa internacional. Este alineamiento busca la uniformidad en los criterios aplicados en la presentación de los estados financieros y en el tratamiento contable para asegurar la correcta interpretación de la información presentada por las empresas. De igual manera, persigue la transparencia respecto a las operaciones llevadas a cabo en el periodo de reporte. Las empresas deben elaborar estados financieros para fines tributarios, los cuales no necesariamente coinciden con la normativa contable internacional lo que implicaría llevar a cabo todo un proceso contable que permita ayudar a mejorar y organizar adecuadamente la empresa en todas sus áreas institucionales. De la verificación efectuada a las medianas empresas industriales del distrito de Callarúa, se ha determinado que estas no contratan sociedades de auditoría para el análisis de sus estados financieros, lo cual limita

su desarrollo y crecimiento empresarial, al no tener acceso de los mercados internacionales al no adecuarse a la normativa actual. En las medianas empresas, la auditoría financiera es la base para que cualquier usuario de dichos estados financieros pueda contar con la suficiente confianza de que las cifras mostradas en los cuadros estadísticos son razonables. Por estas razones, el propósito de esta investigación es determinar de qué manera la auditoría financiera produce efectos en la gestión de las Medianas empresas del distrito de Callarúa, Pucallpa.

Soria (2016), en su tesis titulada: “El análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de las empresas Madereras de la Provincia de **Coronel Portillo** - 2016”. La herramienta más utilizada hoy en día en las entidades tanto públicas como privadas es el análisis e interpretación de los estados financieros. La información que se brinda debe ser clara, precisa y confiable, para posterior a ello, presentarlos ante los administradores, clientes, empleados y proveedores que soliciten o muestren interés acerca del desempeño de la compañía ante el mercado. Hacer un análisis, implica descomponer los fenómenos económicos en forma general y en forma particular, en este caso, analizar cada elemento de los estados financieros, aplicando técnicas, métodos, procedimientos que reflejen la realidad de la entidad. Cabe mencionar que existe diferencia entre el análisis y la interpretación respecto a los estados financieros, el análisis de los estados financieros consiste en efectuar operaciones matemáticas como para determinar sus porcentajes de cambio; en donde se calculan razones financieras, como también porcentajes completos. Es ahí donde entra a tallar, otro proceso característico y relevante como es la interpretación, que ayuda a encontrar

los puntos fuertes y débiles de la empresa cuyos estados se están analizando e interpretando. García, A. define a los estados financieros como resúmenes esquemáticos que incluyen cifras, rubros, y clasificaciones, que reflejan hechos contabilizados, convencionalismos contables y criterios de las personas que los elaboran. Así mismo, cabe mencionar que la toma de decisiones abarca a los cuatro funciones administrativas; planear, organizar, conducir y controlar, las cuales ayudan a las personas con frecuencia a tomar decisiones. Según Schackle, define a la decisión como un corte entre el pasado y el futuro. Otros autores definen la decisión como la elección entre varias alternativas posibles, teniendo en cuenta la limitación de recursos y con el ánimo de conseguir algún resultado deseado. Precisamente, esta investigación trata de determinar si el análisis e interpretación de los estados financieros tiene incidencia en la toma de decisiones de las empresas madereras en la provincia de coronel Portillo, 2016.

## **BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Teorías del control interno**

La visión de control Interno surgió con la aparición de la contabilidad de partida simple en los pueblos de Egipto, Fenicia y Siria.

Durante la edad media se crearon los libros de contabilidad con el fin de controlar las operaciones de negocios. Es en Venecia del año 1494, donde Fray Lucas Pacioli, escribió un libro sobre contabilidad de partida doble, con cuya aparición se dan los primeros pasos hacia el hoy conocido Control Interno. Se pasa de una simple contabilidad a una contabilidad de sociedad donde el patrimonio y su transformación, por efecto de la gestión, se convierte en el objeto

del análisis; todo esto hecho con la técnica de los registros sistemáticos y cronológicos y con la correspondencia entre el debe y el haber.

A partir del siglo XIX los hombres de negocios consideran necesario establecer procesos efectivos para el resguardo de sus intereses. Es en 1930 cuando surge el término “Control Interno” se refería a la separación de funciones entre dos o más personas para delegar responsabilidades, lo cual permitiría verificar que el trabajo se cumpliera con eficacia y eficiencia. Montgomery le da una mayor amplitud a la visión del control interno, al dividirlo en tres áreas fundamentales dentro de la organización: Control Interno Administrativo, Control Interno Contable y la Comprobación Interna, que comprende los procedimientos realizados para evitar fraudes.

Se define al sistema de control interno como: “el conjunto que comprende tanto las bases organizativas como los principios, políticas, normas, métodos y procedimientos adoptados dentro de cada entidad para: salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”.

### **Aspectos Teórico Conceptuales**

- Informe COSO Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission's, Ofrece una estructura común para comprender al control interno, Incorporó en una sola estructura conceptual los distintos enfoques existentes a nivel mundial y generó consenso en la aplicación del control interno.

- Modelo CoCo Comité de Criterios de Control, Desarrollado por el instituto canadiense de contadores (CICA), Se aplica desde el análisis del individuo en la unidad de trabajo y de allí a la organización, Desarrolla sus fundamentos en COSO.

- Normas COBIT Objetivos de control para la información y la tecnología relacionada, Objetivos del Control para la Información y Tecnología Relacionada, Son unas normas publicadas por la ISACF (Organización Mundial de Auditores de Sistemas de Información), Constituye un estándar internacional para la aplicación de un correcto control de los sistemas de información.

### **El Control Interno en la actualidad**

Como lo menciona Gonzales (2005), el desarrollo del Control Interno busca complementarse con nuevos modelos como el “Cuadro de Mando Integral” (Balanced Scorecard) que reposa en una gestión por procesos altamente desarrollada, en la que ambos se orientan, en última instancia, hacia la elevación creciente y sostenible de la eficiencia y eficacia de la organización.

Estudios sobre el tema, realizados en los últimos lustros, coinciden en reconocer un conjunto de necesidades de primer orden, como son:

- La necesidad de que el Control Interno se integre al desarrollo del conjunto de actividades que forman parte de la misión de la organización, de manera que forme parte de los procesos regulares de trabajo y, al mismo tiempo, se identifique como un proceso continuo y singular, constituyéndose en un sistema.

- La necesidad de que los objetivos del sistema de Control Interno se correspondan y refieran a los macro-propósitos de la organización, esencialmente vinculados a su eficiencia y eficacia, estratégica y operacional.

- La necesidad de unificar el significado que el Control Interno tiene para todos los miembros de la organización y demás personas implicadas.

- Diversas iniciativas han tratado de estandarizar los conceptos, siendo una de las más importantes el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el que hoy en día es considerado como un punto de referencia obligado cuando se trata materias de Control Interno, tanto en la práctica de las empresas, el gobierno, así como en los centros de estudios e investigación.

La tabla que sigue muestra los principales modelos de Control Interno que existen en la actualidad.

**Tabla 1:**  
**Principales modelos de Control Interno**

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos Importantes
<b>COSO</b> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio. Resalta la importancia de la planificación y la supervisión. Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
<b>CoCo</b> Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia. Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas. Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección. Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
<b>ACC</b> Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua. Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad. Incluye un modelo de gestión de riesgos.
<b>Cadbury</b>	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

## DEFINICIÓN

Control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma conjunta se adoptan en el negocio para

salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, así también busca promover la eficiencia operacional y provoca la adherencia a las políticas prescritas por la administración. El control interno se clasifica en:

❖ **Por la Función:**

- **Administrativo:** a este lo conforma el plan de organización, procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión para poder autorizar las actividades comerciales de la dirección quien debe alcanzar los objetivos establecidos, lo cual es la base para establecer un control contable.
- **Contable:** Comprende el plan de organizaciones y procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar razonable seguridad en que:
  - Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorización general o específica de la gerencia.
  - Las transacciones se registran conforme es necesario, para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o, cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y para mantener datos relativos a la responsabilidad sobre los activos.
  - El acceso a los activos solo se permite con autorizaciones de la gerencia.

- Los datos registrados relativos a los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas con respecto a cualquier diferencia.

❖ **Por la Acción:**

- **Previo:** se aplica antes de llevar a cabo las operaciones, está constituido por el conjunto de normas, procedimientos, políticas, reglas, implantados para evitar errores en el proceso de las transacciones.
- **Concurrente:** está inmerso en el proceso de las operaciones, se aplica simultáneamente a la ejecución de las operaciones y desempeño de los funcionarios. Se debe concentrar en la obtención de mejoras con los menores esfuerzos y recursos, sin eludir la responsabilidad de verificar la corrección de las operaciones.
- **Posterior:** examen que se efectúa después de producidas las operaciones financieras y administrativas, con el objeto de verificar, revisar y analizar, de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas.

❖ **Por la Ubicación:**

- **Control Interno:** Como elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios o administradores, y verificar la dirección y control de las operaciones administrativas y financieras de sus organizaciones.



- **Control Externo Privado:** Examen a cargo de personas que actúan por mandato de una empresa. Esta función es encomendada a los auditores independientes para el control posterior del área financiera o parte de ella.

## **FUNCIÓN DEL CONTROL INTERNO**

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. Tiene varias funciones como:

- ✓ Evitar o reducir fraudes.
- ✓ Salvaguarda contra el desperdicio.
- ✓ Salvaguarda contra la insuficiencia.
- ✓ Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- ✓ Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- ✓ Salvaguardar los activos de la empresa.
- ✓ Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

## **ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO:**

- **De Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

- **De Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.
- **De Autogestión:** Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos

#### **TIPOS DE CONTROL INTERNO**

- **El control preventivo:** Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.
- **Los controles concurrentes:** Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una

información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error.

- **Los controles posteriores:** Son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo, en las Auditorías Contables, estadística, contabilidad, etc.

## **CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

### **- Control interno contable**

Aguirre (2007), Son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como, por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.)

### **- Control interno administrativo o de gestión**

Aguirre (2007), Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

### **- Control interno financiero**

Álvarez (2007), El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

**- Control interno presupuesto**

Álvarez (2007), El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas. Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario. el control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar

orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente.

**- Control interno gerencial**

Aguirre (2007), Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

**COMPONENTES DEL CONTROL**

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- **Ambiente de control:** Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.
- **Evaluación de riesgos:** Involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos. La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.
- **Actividades de control:** Las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y de más personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas (contenidas) con las políticas, sistemas y procedimientos principales.

- **Información y comunicación:** Es innegable que para poder controlar una empresa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.
- **Supervisión:** Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige

## **PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO**

### **- Principios de control interno**

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen en tres grandes grupos, por su aplicación:

- **Aplicables a la estructura orgánica**

La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes principios de control interno:

- ✓ Responsabilidad delimitada
- ✓ Separación de funciones de carácter incompatible
- ✓ Instrucciones por escrito
- ✓ Aplicables a los procesos y sistemas
- ✓ Aplicación de pruebas continuas de exactitud

- ✓ Uso de numeración en los documentos
- ✓ Uso de dinero en efectivo
- ✓ Uso de cuentas de control
- ✓ Depósitos inmediatos e intactos
- ✓ Uso mínimo de cuentas bancarias
- ✓ Uso de dispositivos de seguridad
- ✓ Uso de indicadores de gestión

- **Aplicables a la administración de personal**

La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicarán los siguientes principios de control interno:

- ✓ Selección de personal hábil y capacitado
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Vacaciones y rotación de personal
- ✓ Caucciones (pólizas de seguro)

## **NORMATIVA DE CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO Y ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

De acuerdo a la normativa, el Control Interno gubernamental en el Perú está enfocado a brindar una seguridad razonable para que las entidades públicas cumplan con su misión, y adquiere relevancia como una herramienta a través de la cual se controla y organiza la administración pública, en busca de la consecución de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de los fines esenciales

del Estado y la satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de productos y servicios públicos.

- ✓ **Constitución Política del Perú** - Establece que la Contraloría General de la República es el órgano superior del Sistema Nacional de Control, que supervisa la legalidad de la ejecución del presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control.
- ✓ **Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR (Ley N° 27785)** - Regula el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control (SNC) y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho sistema; conceptualiza las definiciones del SNC.
- ✓ **Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716)** - Establece definiciones generales y competencias de los elementos que participan en el Control Interno gubernamental.
- ✓ **Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG)** - Precisa la estructura de Control Interno como el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas (incluyendo la actitud de la Dirección) que posee una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen sus objetivos. Asume el enfoque COSO como marco conceptual.
- ✓ **Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG)** - Provee lineamientos,



herramientas y métodos para la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno establecido en las Normas de Control Interno.

- ✓ **Ejercicio del Control Preventivo por la CGR y OCI (RC N° 119-2012-CG)** - Dispone que el SNC priorice las labores de control preventivo que tienen la finalidad de identificar y administrar los riesgos por parte del titular de la entidad, contribuyendo en forma efectiva y oportuna, desde la función de control, al logro de los objetivos nacionales.
- ✓ **Ley N° 29743 que modifica el artículo 10 de la ley N° 28716** - Precisa que el marco normativo y la normativa técnica de control que emite la CGR en el proceso de implantación del sistema de Control Interno toma en cuenta la naturaleza de las funciones de las entidades, los proyectos de inversión, las actividades y los programas sociales que éstas administran.

## **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON NORMAS DE AUDITORÍA**

El control interno se relaciona con las normas de ejecución del trabajo, referente a establecer un estudio y evaluación de la efectividad del control interno contable existente, para planificar la auditoría y definir la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas.

La Guía de Auditoría Interna No.2 "Metodología de La Auditoría Interna" emitida por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores se refiere al alcance de la auditoría el cual debe incluir la revisión y la evaluación de la estructura del control interno, para determinar si el mismo es efectivo y eficiente.

El propósito de la revisión del control interno es determinar si se cumplen los objetivos elementales del mismo. Dichos objetivos son los siguientes:

- ✓ Garantizar información financiera confiable y oportuna.
- ✓ Salvaguarda de activos.
- ✓ Promover la eficiencia operativa de la entidad.
- ✓ Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- ✓ El logro de los objetivos y metas establecidas para las operaciones o programas.

### **NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Las normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, manifiestan lo siguiente: La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

### **LIMITACIONES A SU EFICACIA DEL CONTROL INTERNO**

El control de la propia administración activa o control administrativo propiamente, se llamó así para destacar la importancia del control y su eficacia en manos de la administración a quienes se confía su manejo.

El objetivo del control interno, se hará factible si su adecuada estructuración y evaluación garantiza, “razonablemente”, el buen uso de los recursos públicos y el logro de los objetivos institucionales.

### **FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL CONTROL INTERNO**

Cada entidad del sector público elaborará las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.

### **INFORME COSO**

El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organization), al cual se le conoce también como "La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway", donde a través del mismo Control Interno fue sometido a un riguroso estudio. Entre los miembros de COSO se cuentan el American Institute of chartered Public Accountants (AICPA), el Financial Executives Institute (FEI), The Institute of Internal Auditors (IIA), The Institute of Management Accountants (IMA), y la American Accounting Association (AAA, que agrupa a profesores universitarios de contabilidad), cuyas instituciones mencionadas anteriormente gozan de reconocido prestigio y tienen relación directa con el Control Interno.

El Informe COSO internacionalmente se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos y docentes.

El Informe COSO cuenta con un objetivo primordial que es establecer una definición de control interno y un desarrollo de los conceptos lo más claro posible, o sea que fue modificada en cuanto a su enfoque tradicional, de forma que cuando se hable de control interno todo el mundo esté hablando de lo mismo.

Las definiciones del Control Interno, el contenido de sus Componentes y sus Normas, se ponen en vigor en la Resolución 297/2003 del Ministerio de Finanzas y Precios. Por lo expuesto anteriormente se considera de vital necesidad abordar el Control Interno desde su punto de vista conceptual, su importancia, objetivos, principios y normativas, componentes y limitaciones.

Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo. Adicionalmente, dado que COSO Enterprise Risk Management - Integrated Framework se encuentra completamente alineado con el Control Interno, las mejoras en la gestión de riesgo permitirán mejorar, aún más, sobre la inversión ya realizada en control interno.

La gestión integral de riesgos permite:

- ✓ Alinear la estrategia con el apetito al riesgo.
- ✓ Incrementar las respuestas al riesgo.
- ✓ Reducir las pérdidas y sorpresas operacionales.
- ✓ Identificar y administrar riesgos que cruzan la organización.
- ✓ Proveer respuestas integradas a múltiples riesgos.
- ✓ Identificar oportunidades.
- ✓ Mejorar la distribución de capital.

#### **OBJETIVOS DE COSO**

- ✓ Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.

- ✓ Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

### **¿QUÉ SE PUEDE OBTENER A TRAVÉS DE COSO?**

- ✓ La definición de un marco de referencia aplicable a cualquier organización.
- ✓ COSO considera que el control interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.
- ✓ Transmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización: desde la Alta Dirección hasta el último empleado.

### **RESPONSABILIDADES DEL CONTROL INTERNO**

Rojas (2007), Los comités u oficinas de control interno son responsables por las actuaciones de los procesos en las organizaciones que tienen las posibilidades financieras de poder crearlas, de lo contrario, la responsabilidad por las actuaciones recae en la gerencia. La responsabilidad del control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.

Es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización. Además, es diferente dependiendo de la actuación o naturaleza de cada empresa u organización. Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es responsabilidad de la gerencia en forma indispensable e indelegable, ya que la responsabilidad no

termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido.

Contraloría General de la República (2006), El Sistema de Control Interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones. Esta característica es fundamental, pues es la que permite que todos los niveles de la organización participen activamente en el ejercicio del control: la gerencia a través de la orientación general y la evolución global de resultados; las áreas administrativas a través del diseño de normas y procedimientos para desarrollar sus actividades, y las dependencias de apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, el control de gestión y la evaluación del desempeño del personal de la empresa u organización.

## **ESTÁNDARES DE CONTROL**

Según, Aldave (2008), en su monografía titulada “Casuística de Auditoría y Control Gubernamental”; los planes son las bases frente a las cuales deben establecerse los controles, lógicamente se deduce que el primer paso en el proceso sería establecer planes. Sin embargo, puesto que estos varían en nivel de detalle y complejidad, y ya que los administradores no suelen observar todo se establecen normas especiales. Las normas son, por definición, criterios sencillos de evaluación. Son los puntos seleccionados en un programa total de planeación donde se realizan medidas de evaluación, de tal modo que puedan orientar a los

administradores respecto de cómo marchan las cosas sin que estos tengan que observar cada paso en la ejecución de los planes.

## **TEORÍA DE LAS EMPRESAS**

Chiavenato (1993), La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.

Franklin (2004), También se dice que el control interno es una actividad económica que reúne elementos de capital y trabajo con el fin de producir bienes o servicios para el mercado.

Herrera (2005), Asimismo empresa se puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.

## **LAS EMPRESAS PRIVADAS EN FORMA DE SOCIEDAD**

La insuficiencia, a veces, de medios económicos para acometer una empresa, la responsabilidad universal que para el empresario proclama el artículo 1.911 del Código Civil en el sentido de que el deudor responde del cumplimiento de sus obligaciones con todos sus bienes presentes y futuros, ha hecho que el empresario social sea el más frecuente, máxime en las sociedades capitalistas en las que la responsabilidad de los socios queda limitada a los términos de su aportación pero no con sus bienes personales.

Los distintos tipos societarios que hoy conocemos surgen de forma escalonada a lo largo de la historia para mejorar o tratar de paliar algunos

defectos de sociedades ya existentes. Esta evolución nos permite distinguir entre sociedades personalistas, mixtas, capitalistas y de participación.

- **Las Sociedades personalistas**, se caracterizan por la importancia que atribuyen a la identidad de cada uno de los socios que la integran. La sociedad personalista por excelencia viene a ser la denominada sociedad colectiva.
- **Las Sociedades mixtas**, tienen esta denominación porque algunos de sus rasgos permiten su inclusión en el grupo de personalistas, mientras que las presencias de otros no hacen descabellada su consideración entre las capitalistas. La sociedad tipo de este grupo es la sociedad comanditaria.
- **Las Sociedades capitalistas**, se caracterizan por la importancia que otorgan al capital en detrimento de la identidad de los socios de la empresa, lo más importante es que se aporte capital a la empresa, no el talante de la persona o la sociedad que lo hace. Dos tipos societarios se amparan bajo esta denominación: La Sociedad de responsabilidad limitada y la Sociedad anónima.
- **Las Sociedades de participación**, son entidades alternativas que han surgido frente a las anteriores, especialmente frente a las capitalistas, para superar algunos problemas y dar una respuesta más social de creación de empleo, de mayor participación del socio y para fomentar el desarrollo económico y social de áreas locales y regionales. Suele existir una oposición entre los intereses de los capitalistas y sus trabajadores, motivo éste que provoca la aparición de nuevas formas de empresa. Lo que se intenta es limitar el poder de los propietarios de los medios de producción, así como fomentar la motivación mediante la participación de los trabajadores en las decisiones que les afectan, y



proporcionales unas mejores relaciones laborales al disminuir el conflicto. Dentro de este tipo de sociedades podemos destacar: las sociedades laborales, las sociedades cooperativas y las sociedades agrarias de transformación.

## **TEORÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

### **• Gestión Administrativa**

En este subtítulo se enumerarán de acuerdo a como fueron apareciendo y desarrollándose, las mismas son:

- ✓ Teoría científica de la administración.
- ✓ Teoría clásica de la organización.
- ✓ Enfoque de las relaciones humanas.
- ✓ Escuela de las ciencias administrativas.
- ✓ Enfoque de sistemas.
- ✓ Enfoque de contingencias.
- ✓ Enfoque de los recursos humanos.
- ✓ Teoría científica de la administración

Las teorías como consecuencia de la situación existente en una etapa determinada tuvieron sus precursores que fueron personalidades en su época y que aportaron elementos muy importantes que sirvieron de base para la aparición y desarrollo de las mismas.

## **OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- ✓ Efectuar una racionalización idónea de nuestro potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.

- ✓ Desarrollar una Cultura Organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente.
- ✓ Lograr la importancia de la gestión administrativa de una empresa.

## **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

### **• Gestión Financiera**

La Gestión Financiera en la empresa, considerada como una forma de la economía aplicada, es la planeación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así enfrentar los compromisos económicos presentes y futuros, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando su rentabilidad.

## **ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Este informe, que también se conoce como Balance General, presenta información útil para la toma de decisiones en cuanto a la inversión y el financiamiento. En él se muestra el monto del activo, pasivo y capital contable en una fecha específica, es decir, se presentan los recursos con que cuenta la empresa, lo que debe a sus acreedores y el capital aportado por los dueños.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS**

Hurtado (2013), El Análisis Económico Financiero se utiliza para diagnosticar la situación y perspectiva interna, lo que hace evidente que la dirección de la empresa puede ir tomando las decisiones que corrijan las partes débiles que pueden amenazar su futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos. Desde una perspectiva externa, son de gran utilidad para todas aquellas personas interesadas en conocer la situación y evolución previsible de la empresa. A través del Análisis Económico Financiero se puede hacer el diagnóstico de la empresa, que es la consecuencia del análisis de todos los datos relevantes de la misma e informar de sus puntos débiles y fuertes.

## **RATIOS FINANCIEROS**

El análisis financiero se centra en el estudio de distintas ratios que miden el grado de solvencia o insolvencia de las empresas.

- **Ratios de Liquidez:** La liquidez es la capacidad que posee una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo.

✓ Razón Corriente:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente} \times 100}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- ✓ Razón de acidez:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} \times 100}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Ratios de endeudamiento:** Las razones de endeudamiento permiten conocer principalmente, la contribución de los propietarios, frente a la de los acreedores o terceros.
  - ✓ Razón de Endeudamiento a Corto Plazo.
  - ✓ Razón de Endeudamiento a Largo Plazo.
  - ✓ Razón de Endeudamiento Total

## MARCO CONCEPTUAL

### Definiciones del Control Interno

Yarasca (2007), El sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

### Definición de empresa

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado, meta con la finalidad

de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

### **Empresas Privadas**

Son aquellas organizaciones que pertenecen a inversionistas privados, por lo general estas organizaciones son conformadas por un conjunto de socios, aunque existen casos donde la propiedad total de la empresa es de un solo inversionista. Estas empresas por lo general suelen ser la el pilar fundamental de la economía de un país y trabajan en paralelo a las empresas estatales (públicas). Existen varios tipos de empresas privadas entre las cuales encontramos a las unipersonales, estas son propiedad de un solo accionista, por ende, este será el único responsable de responder por las deudas adquiridas de su empresa. Las asociaciones son otro tipo, la cual se caracteriza porque está conformada a partir de la sociedad de dos personas o más y por consecuencia todos los socios son responsables de las deudas de la organización. La corporación es una persona de jurídica, creada por personas naturales para realizar una determinada actividad, estas poseen privilegios y responsabilidades distintas a sus accionistas. Estas empresas son de gran importancia para el desarrollo de un país esto se debe a que dichas organizaciones generan ingresos al Estado por medio de los impuestos, los cuales son calculados en base a los ingresos que la empresa obtiene al momento de vender sus productos en el mercado. A lo largo de la historia estas empresas han llegado a expandirse a los distintos mercados de la economía como el área

de los servicios (gas, transporte, electricidad), esto en algunos casos suele ser contraproducente, ya que los costos de los distintos servicios suelen elevarse ya que a diferencia de las empresas públicas estas solo buscan el beneficio monetario.

### **Gestión**

Está dirigida u orientada a la planificación y organización, puesto que estos elementos son de vital importancia en el buen funcionamiento de la empresa, lo cual involucra llevar a cabo los correctos procedimientos a través de directores, gerentes, consultores y expertos; que permitan mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas.

### **Gestión Económica Financiera**

Es un conjunto de procesos, coordinados e interdependientes encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los resultados económico-financieros disponibles en la organización para garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherente con su misión.

### **Gestión administrativa**

Chiavenato (2006), La gestión administrativa se puede aplicar a toda organización humana y que los elementos que constituyen el proceso administrativo pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc.

### **Ambiente de control**

Mantilla (2005), El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

### **Valorización de riesgo**

Mantilla (2005), Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. La valorización de los riesgos: es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

### **Actividades de control interno**

Mantilla (2005), Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tome las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

### **Monitoreo**

Mantilla (2005), Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo: Es realizado por medio de actividades de monitoreo Ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo Ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye actividades regulares de administración y

supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

### **Eficiencia**

La eficiencia depende del juicio del personal aplicado a cada actividad. El interés del negocio por medir y alentar la eficiencia constituye una coadyuvante del control interno.

### **Eficacia**

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia, que se refiere alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

### **Meta**

Fin que pretende alcanzar la organización, que puede ser cualitativa o cuantitativa.

### **Organización**

Conjunto de acciones que realizan los líderes de una institución, en la distribución del trabajo, mediante la asignación de las funciones, que sean coherentes entre sí y en el cual los integrantes intervienen en el logro de los fines y objetivos de la institución.

### **Prestación de Servicios**

Es aquella actividad que involucra la ejecución de tareas acordadas mediante un contrato, en un plazo determinado. Los servicios pueden prestarse en uno o varios periodos.



### **Racionalizar la documentación**

Las empresas elaboran y mantienen documentación de sus procesos, procedimientos y otros elementos de sistemas de control interno por varias razones. Una de ellas es para promover consistencia en el seguimiento de las prácticas deseadas para el funcionamiento de la empresa. Una documentación eficaz ayuda a comunicar lo que se debe hacer, cómo se debe hacer, y también crea expectativas de desempeño. Otra función de la documentación es ayudar a formar a nuevo personal y como recordatorio o material de referencia para otros trabajadores. La documentación también proporciona evidencia para respaldar los procesos y procedimientos de la eficacia del control interno.

### **Jerarquía**

La jerarquía es el criterio que permite establecer un orden de superioridad o de subordinación entre personas, instituciones o conceptos.

### **Integridad**

Es una propiedad deseable en las bases de datos. Gracias a la integridad referencial se garantiza que una entidad (fila o registro) siempre se relacione con otras entidades válidas.

### **Decisiones**

Es el producto final del proceso mental-cognitivo específico de un individuo o un grupo de personas u organizaciones

### **Supervisión**

Inspección de un trabajo o actividad por un superior.

### **Plan de trabajo**

Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo.

### **Gestión contable**

Hace uso de los datos de la contabilidad dentro de la organización, es subjetiva y orienta sus aplicaciones hacia aquellos sujetos que tienen poder de decisión sobre la actividad de la empresa, mejora el procedimiento de toma de decisiones mediante el uso de los datos contables.

### **Estructuración**

Disposición, organización y distribución de las partes que componen un todo.

### **Estrategias**

Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.

### **Análisis financiero**

Es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras

### **Reglamentos**

Es una serie de normas que nos ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de una sociedad.

### **Medidas preventivas**

Es algo que se puede hacer antes de que ocurra un acontecimiento desagradable y no beneficie a la empresa.

### **Confiabilidad de la información financiera**

Se define como la veracidad de la información que se ha de brindar en una empresa.

### **Información financiera**

Es el conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que produce la contabilidad indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y por lo tanto es procesado y concentrado para uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Tipo y nivel de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El tipo de la investigación fue cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

##### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio.

##### **Diseño de la investigación**

El diseño fue no experimental - descriptivo.

**M ----->O**

Donde:

M = Muestra conformada por las MYPE encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

### **No experimental**

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

### **Descriptivo**

Fue descriptivo porque el estudio se limitó a describir las principales características de las variables complementarias y principal.

## **3.2 Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo constituida por 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017, información se obtuvo a través del trabajo de campo que realizó la investigadora en la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali.

### **Muestra**

Para realizar la investigación se obtuvo una muestra dirigida de 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017, que representó el 100% la población.

## **3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

**Tabla N° 01: Operacionalización de las variables**

POSICION DE LA VARIABLE	DEFINICION	UNIDADES OPERACIONES DE OBTENCION	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INDICE DE MEDICION	ESCALA DE MEDICION		
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones	Seis ítems de preguntas de complementación	<b>AMBIENTES DE CONTROL</b>	1. ¿Cuenta la empresa con un control interno implementado formalmente? 2. ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal? 3. ¿La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores? 4. ¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta? 5. ¿La empresa dispone del personal necesario en número, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión? 6. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No	<b>NOMINAL</b>		
		Tres ítems de preguntas de complementación	<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>	7. ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos? 8. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos? 9. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta correspondiente ante los riesgos identificados?	a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No			
		Dos ítems de preguntas de complementación	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	10. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño? 11. ¿El personal fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	a)Cumple b)No cumple a)Si b)No			
		Tres ítems de preguntas de complementación	<b>INFORMACION Y COMUNICACION</b>	12. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones? 13. ¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión? 14. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No			
		Dos ítems de preguntas de complementación	<b>SUPERVISION</b>	15. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración? 16. ¿Se están cumpliendo las metas programadas?	a)Si b)No a)Si b)No			

Fuente: Elaboración propia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos.**

#### **Técnicas.**

Para el recojo de la información de campo se utilizó la técnica de la encuesta.

#### **Instrumentos**

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario de 16 preguntas.

#### **Plan de análisis**

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa SPSS Científico, se obtuvo las tablas y figuras estadísticas correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación y para la elaboración de las diapositivas se usó del Power Point.

**3.5** Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

**Tabla N° 02: Matriz de consistencia**

TITULO PROBLEMA	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TECNICA E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
“Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.”	¿Cuáles son las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017?	Determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	<p><b>1.</b> Describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú, 2017.</p> <p><b>2.</b> Describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de la empresa Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.</p> <p><b>3.</b> Hacer un análisis comparativo del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.</p>	<p><b>Técnicas:</b> - Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a los 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.</p> <p><b>Instrumentos:</b> - El cuestionario constó de 16 preguntas.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental</p>

**Fuente:** Elaboración propia

## **Principios éticos**

- **Principios éticos:**

La investigación se basó en los siguientes principios éticos:

- ❖ **Responsabilidad**

En donde el responsable de la investigación es responsable de todas las decisiones del desarrollo de la tesis.

- ❖ **Integridad Con rectitud**

Honestidad en cada uno de los procesos del desarrollo del estudio.

- ❖ **Fidelidad de información**

Consistente en citar a los autores textuales por la información obtenida de sus estudios realizados.

- ❖ **Compromiso**

A través de un pacto de exigencia con las obligaciones contraídas en la realización de las diversas actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas en el desarrollo del estudio.

- ❖ **Información**

La investigación se realizó con el consentimiento informado de aquellos que se ven afectados por o inmersos en el desarrollo del estudio, identificando claramente los propósitos de la investigación.



## IV. RESULTADOS

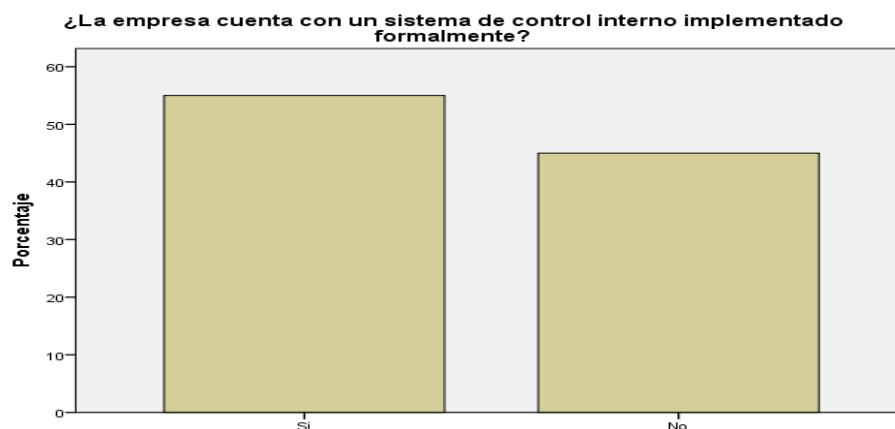
### 4.1. RESULTADOS

TABLA N° 01

¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO FORMALMENTE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	11	55,0	55,0	55,0
No	9	45,0	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 01.** Sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.  
Fuente: Tabla N° 01.

#### **Interpretación:**

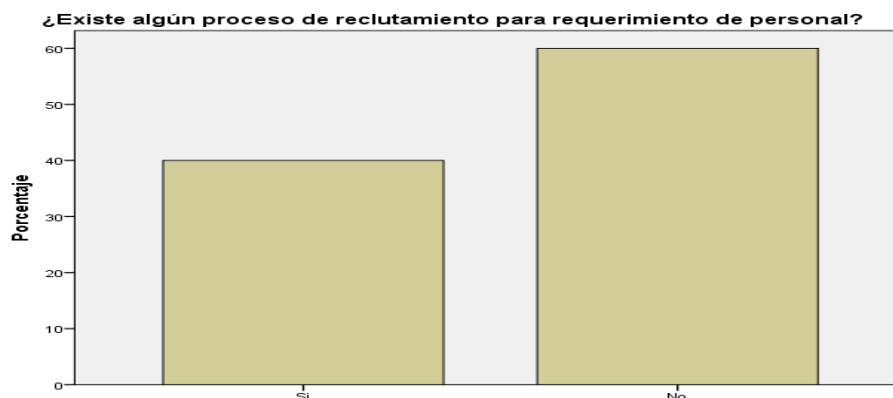
El 55% de los trabajadores encuestados opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 02**

**¿EXISTE ALGÚN PROCESO DE RECLUTAMIENTO PARA REQUERIMIENTO DE PERSONAL?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	8	40,0	40,0	40,0
Válidos No	12	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 02.** Sistema de proceso de reclutamiento para requerimiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 02

**Interpretación:**

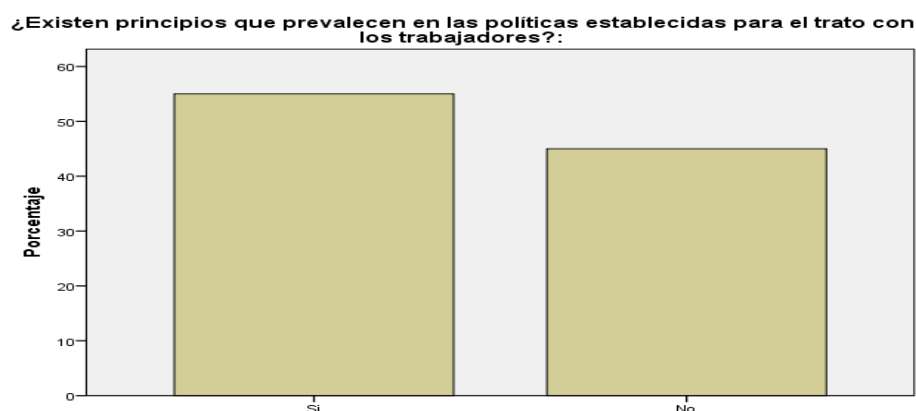
El 40% de los empleados encuestados opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 60% de los encuestados opinan que No hay un sistema de hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 03**

**¿EXISTEN PRINCIPIOS QUE PREVALECE EN LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA EL TRATO CON LOS TRABAJADORES?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	55,0	55,0	55,0
Válidos No	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 03.** Los principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 03

**Interpretación:**

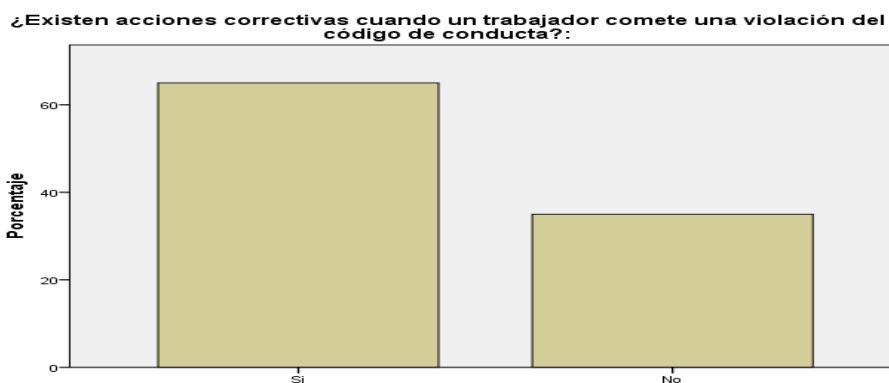
El 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 04**

**¿EXISTEN ACCIONES CORRECTIVAS CUANDO UN TRABAJADOR COMETE UNA VIOLACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	13	65,0	65,0	65,0
Válidos No	7	35,0	35,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 04.** Acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 04

**Interpretación:**

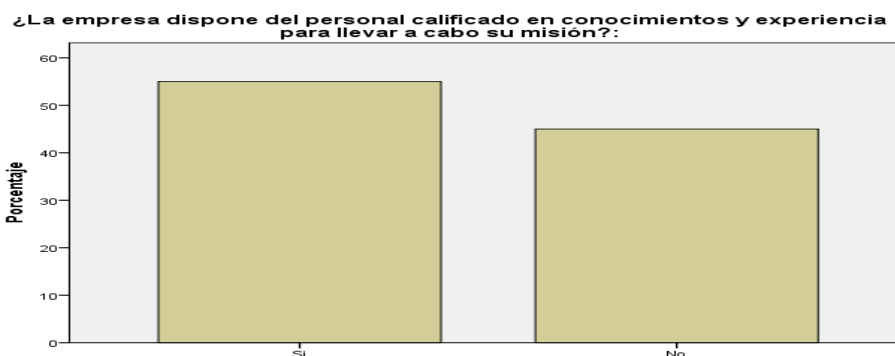
El 65% de los empleados encuestados opinan que Si hay acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 35% de los encuestados opinan que No hay Acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 05**

**¿LA EMPRESA DISPONE DEL PERSONAL CALIFICADO EN CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA LLEVAR A CABO SU MISIÓN?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	55,0	55,0	55,0
Válidos No	9	45,0	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 05.** Personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 05

**Interpretación:**

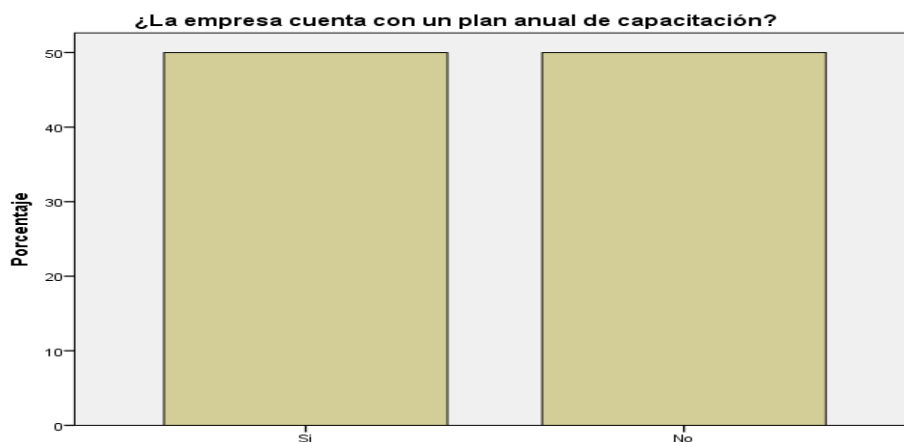
El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 06**

**¿LA EMPRESA CUENTA CON UN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	50,0	50,0	50,0
Válidos No	10	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 06.** Contar con un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 06

**Interpretación:**

El 50% de los empleados encuestados opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No hay un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 07**

**¿EXISTE UNA DISTRIBUCIÓN DE LOGÍSTICA PARA LAS ENTRADA Y SALIDAS DE PRODUCTOS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	55,0	55,0	55,0
Válidos No	9	45,0	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 07.** Distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 07

**Interpretación:**

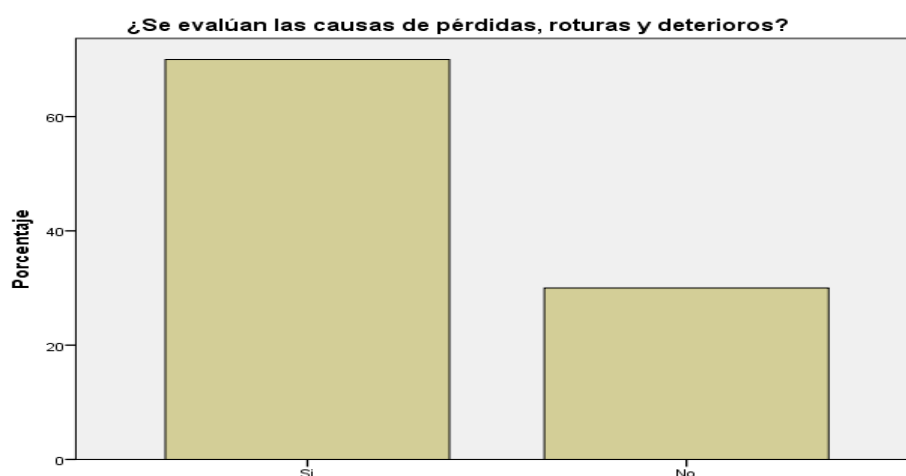
El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 08**

**¿SE EVALÚAN LAS CAUSAS DE PÉRDIDAS, ROTURAS Y DETERIOROS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	14	70,0	70,0	70,0
Válidos No	6	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 08.** Evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 08

**Interpretación:**

El 70% de los empleados encuestados opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 30% de los encuestados opinan que No hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

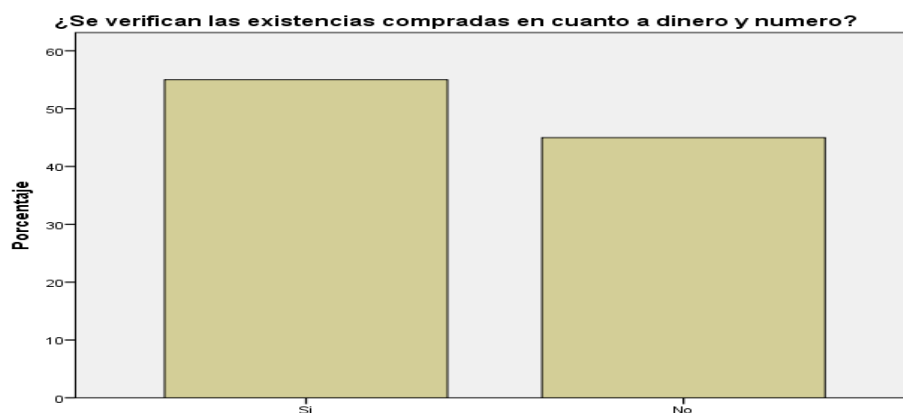


**TABLA N° 09**

**¿SE VERIFICAN LAS EXISTENCIAS COMPRADAS EN CUANTO A DINERO Y NUMERO?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	55,0	55,0	55,0
Válidos No	9	45,0	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 09.** Verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 09

**Interpretación:**

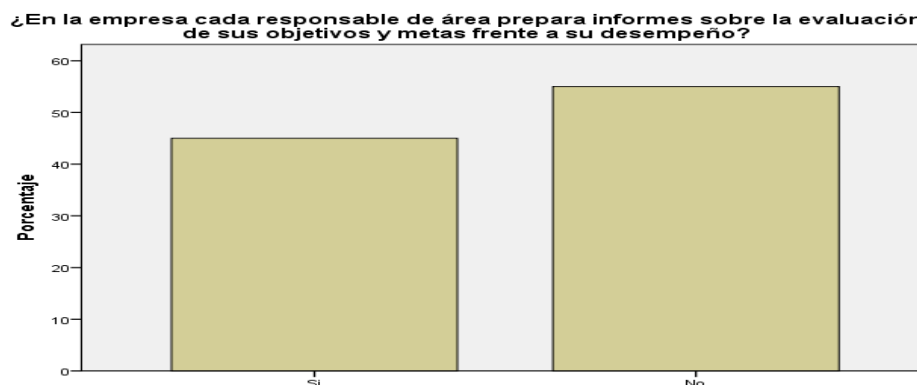
El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No hay una Verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 10**

**¿EN LA EMPRESA CADA RESPONSABLE DE ÁREA PREPARA INFORMES SOBRE LA EVALUACIÓN DE SUS OBJETIVOS Y METAS FRENTE A SU DESEMPEÑO?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	45,0	45,0	45,0
Válidos No	11	55,0	55,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 10.** Preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 10

**Interpretación:**

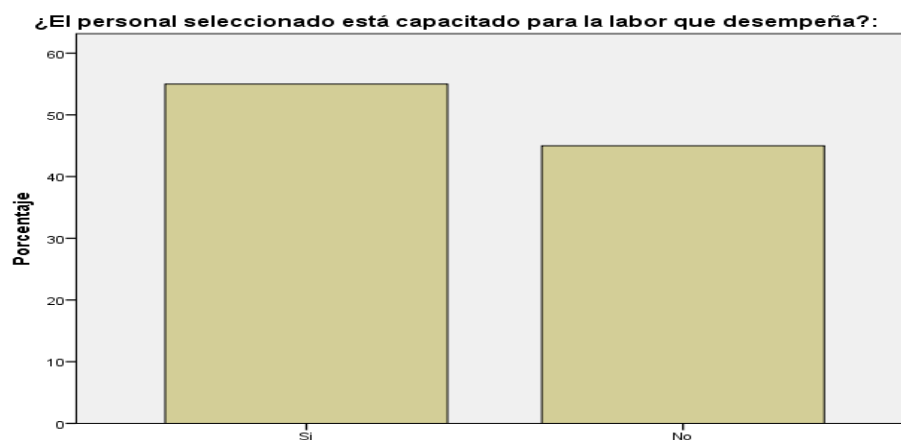
El 45% de los empleados encuestados opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 11**

**¿EL PERSONAL SELECCIONADO ESTÁ CAPACITADO PARA LA LABOR QUE DESEMPEÑA?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	55,0	55,0	55,0
Válidos No	9	45,0	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 11.** Personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 11.

**Interpretación:**

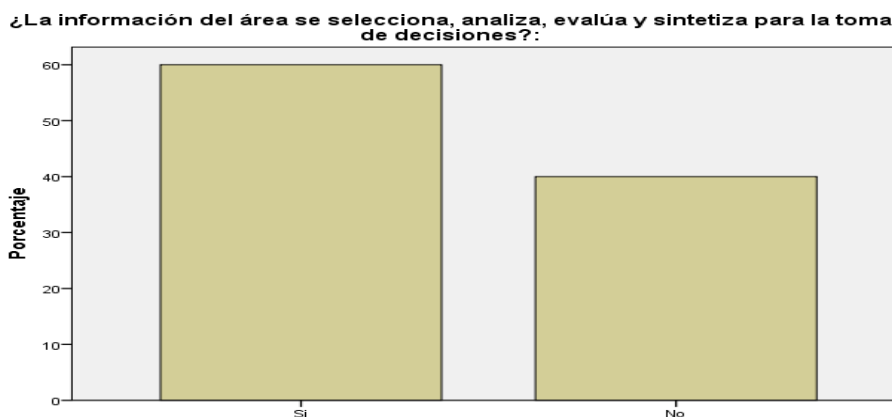
El 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 12**

**¿LA INFORMACIÓN DEL ÁREA SE SELECCIONA, ¿ANALIZA, EVALÚA Y SINTETIZA PARA LA TOMA DE DECISIONES?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	12	60,0	60,0	60,0
Válidos No	8	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 12.** Es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 12.

**Interpretación:**

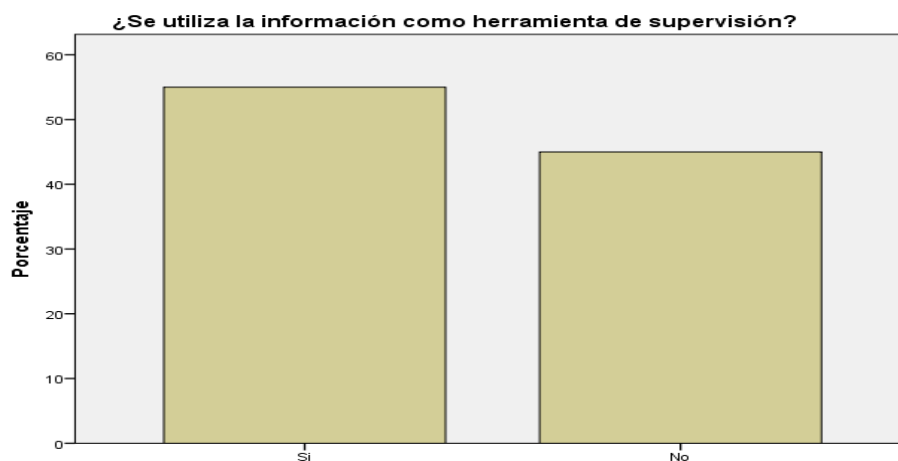
El 60% de los empleados encuestados opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 40% de los encuestados opinan que No es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 13**

**¿SE UTILIZA LA INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	55,0	55,0	55,0
Válidos No	9	45,0	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 13.** La información se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 13.

**Interpretación:**

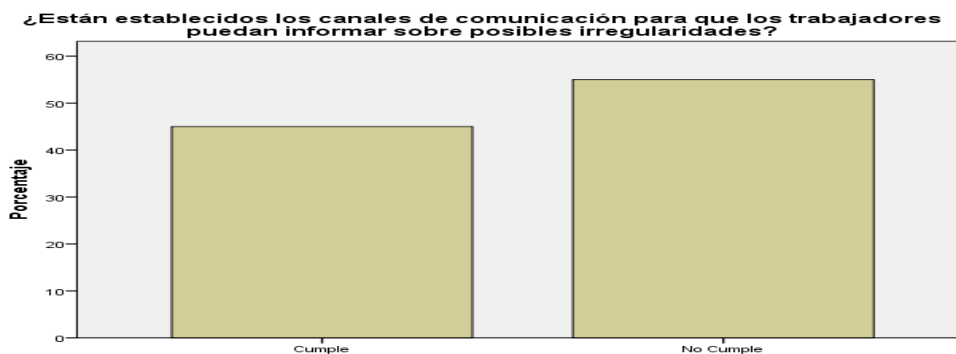
El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 14**

**¿ESTÁN ESTABLECIDOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA QUE LOS TRABAJADORES PUEDAN INFORMAR SOBRE POSIBLES IRREGULARIDADES?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cumple	9	45,0	45,0	45,0
Válidos No Cumple	11	55,0	55,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 14.** Canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 14

**Interpretación:**

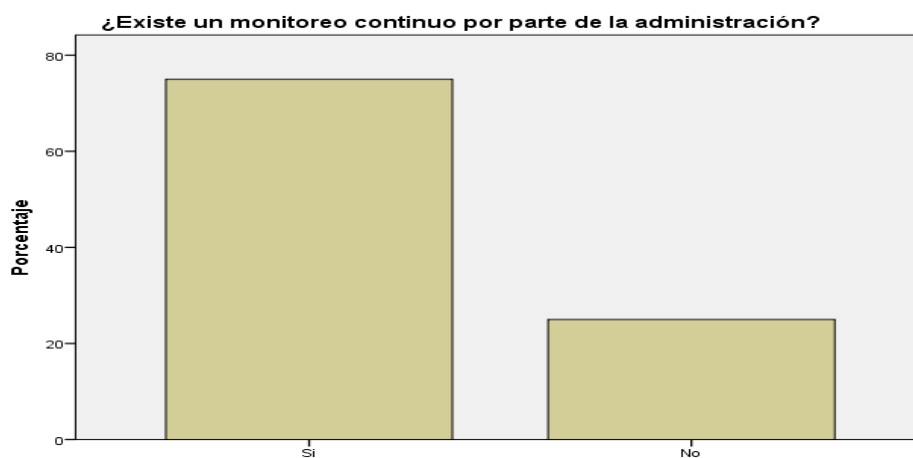
El 45% de los empleados encuestados opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 15**

**¿EXISTE UN MONITOREO CONTINUO POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	75,0	75,0	75,0
Válidos No	5	25,0	25,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 15.** Monitoreo continuo por parte de la administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 15

**Interpretación:**

El 75% de los empleados encuestados opinan que se Si canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 25% de los encuestados opinan que No Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.

**TABLA N° 16**

**¿SE ESTÁN CUMPLIENDO LAS METAS PROGRAMADAS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cumple	10	50,0	50,0	50,0
Válidos No Cumple	10	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima que participaron en la presente investigación.



**FIGURA N° 16.** Se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

Fuente: Tabla N° 16

**Interpretación:**

El 50% de los empleados encuestados opinan que se Si Se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima.



## 4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### **Respecto al Ambiente de Control:**

- De los trabajadores encuestados se establece que el 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 60% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 55% opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 65% de los empleados encuestados opinan que Si hay acciones correctivas cuando un empleado comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 35% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y

Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

- De los empleados encuestados se establece que el 50% de los empleados encuestados opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Evaluación de Riesgos:**

- De los empleados encuestados el 55% opinan que, Si hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 70% opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 30% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 55% opinan que, Si hay una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a las Actividades de Control:**

- De los empleados encuestados el 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal

de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.

- De los empleados encuestados el 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

#### **Respecto a la Información y Comunicación:**

- De los empleados encuestados el 60% opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 40% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 45% de los empleados encuestados opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.

#### **Respecto a la Supervisión:**

- De los empleados encuestados el 75% opinan que Cumple con canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre

posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 25% de los encuestados opinan que No Cumple.

- De los empleados encuestados el 50% opinan que se Si se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No están cumpliendo.

## V. CONCLUSIONES.

### **Respecto al Ambiente de Control:**

- El 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No.
- El 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 60% de los encuestados opinan que No.
- El 55% opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 65% de los empleados encuestados opinan que Si hay acciones correctivas cuando un empleado comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 35% de los encuestados opinan que No.
- El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

- El 50% de los empleados encuestados opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Evaluación de Riesgos:**

- El 55% opinan que, Si hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 70% opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 30% de los encuestados opinan que No.
- El 55% opinan que, Si hay una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a las Actividades de Control:**

- El 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.

- El 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Información y Comunicación:**

- El 60% opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 40% de los encuestados opinan que No.
- El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 45% de los empleados encuestados opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Supervisión:**

- El 75% opinan que Cumple con canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa

Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 25% de los encuestados opinan que No Cumple.

- El 50% opinan que se Si se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No están cumpliendo.



## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Respecto al Ambiente de Control:**

- Fomentar el ambiente de control para asegurar que la entidad se conduzca de acuerdo con las leyes y Reglamentos existentes, y evaluar si las políticas y procedimientos reúnen adecuadamente todas las reglamentaciones existentes favorables al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a todos los trabajadores a una cultura de control interno.

### **Respecto a la Evaluación de Riesgos:**

- Comprobar que las respuestas sean eficientes y contundentes en los casos de actuaciones no conformes con las reglas establecidas revertir las debilidades presentadas en el componente de evaluación de riesgos del área, debiéndose implementar con suma urgencia el control interno para mejorar los resultados y prevenir los mismos.

### **Respecto a las Actividades de Control:**

- El acceso a los recursos o archivos, las verificaciones, las conciliaciones y la rendición de cuentas de los procesos,
- Potenciar los controles internos en los procedimientos administrativos, en las actividades y tareas, para darle una mayor incidencia en la eficiencia y eficacia de la gestión del área.

### **Respecto a la Información y Comunicación:**

- Que continúen manteniendo la solvencia económica para ser posible de créditos.
- Contribuir y garantizar en el área, al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno sobre información y comunicación,

que conduzcan en al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control interno.

- Se recomienda a la empresa, capacitar permanentemente a todo el personal del área administrativa, en las nuevas tecnologías de la comunicación e información para cuenten con las herramientas adecuadas a efectos de enfrentar los nuevos retos de la modernización.

**Respecto a la Supervisión:**

- Los responsables del área, deben de desarrollar un plan de trabajo para superar la carencia del monitoreo con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión administrativa, se requiere implementar con urgencia respecto a las debilidades en el componente de monitoreo o supervisión.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Paredes, Esther Maribel (2012). Tesis: “Incidencia de la implementación de un Sistema de Control Interna en la gestión de la empresa agroindustria Santa Marina SAC”, en la ciudad de San José.
- Aguirre, J. (2007). Auditoria Y Control Interno. Madrid, España: Editorial Cultural
- Arnold, V., Benford, T., Canadá, J., & Sutton, S. G. (2011). The role of strategic enterprise risk management and organizational flexibility in easing new regulatory compliance. *International Journal of Accounting Information Systems*, 12(3), 171-188. doi: <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2011.02.002>
- Añazco Narváez, M. (2012). Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de Transportes Asociados Cantonales (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Arteaga Valdivia, Carlos Andrés (2014). La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L”, realizado en la ciudad de Trujillo en el año 2014
- Bautista, B. (2015). EL Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del Departamento de Piura (Tesis de grado) Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Bustamante Orosco, Kathy (2010). Implementación de un adecuado sistema de control interno y su influencia en los procesos y controles de la oficina de tesorería de la municipalidad provincial de Virú. Universidad Privada del Norte. Extraído de

<https://upncontabilidad.files.wordpress.com/2011/01/implementacion-de-un-adeecuado-sistema-de-control-interno-y-su-influencia-en-los-procesos-y-controles-de-la-oficina-de-tesoreria-de-la-municipalidad-provincial-de-viro.pdf>

- Campos Gonzales, S. (2015). Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo
- Caplan, D., Janvrin, D., & Kurtenbach, J. (2007). Internal Audit Outsourcing: An Analysis of Self-Regulation by the Accounting Profession. *Research in Accounting Regulation*, 19, 3-34. doi: [http://doi.org/10.1016/S1052-0457\(06\)19001-3](http://doi.org/10.1016/S1052-0457(06)19001-3).
- Carranza Gómez, Yessenia (2016). Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de Servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el Año 2013. UCH. Extraído de <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/72>
- Castro Crisóstomo, Maribel Roxana (2015). Gestión administrativa y el control interno en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica – 2012. (Tesis de grado). Extraído de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/351>
- Céspedes Urquiaga, K. & Navarro Jesús, J. (2002) Diagnostico y Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de Ventas de la Empresa Mercurio

- S.R.L. de la ciudad de Trujillo – año 2001. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cervantes Corona, G. (2009). Modelo de Atención al Cliente en el Área de Siniestro-Autos en el Ramos Asegurador. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Chang, S.-I., Yen, D. C., Chang, I. C., & Jan, D. (2014). Internal control framework for a compliant ERP system. *Information & Management*, 51(2), 187-205. doi: <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.11.002>
- Chiavenato, I. (1993). Del libro: *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Santa Fe, México: McGrawHill, Pag. 4.
- Chiavenato, I. (1997). *Introducción a la teoría general de la administración*. Santa Fe, México: McGrawHill.
- Contraloría General de la República. (2006). *Normas de control interno de las entidades del Estado*. Lima. Obtenido de [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)
- Crisólogo, A., & León, S. (2013). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A., de la Ciudad de Trujillo en el año 2012 (para obtener el título profesional de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Espinoza, D. (2013). El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos (para optar el título profesional de Contador Público). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 20 de 08 de 2016, de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espino\\_za\\_qd.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espino_za_qd.pdf)

Fernández Saromo Sindi Yanina (2013). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. (Tesis de grado). Increciendo. Extraído de <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/247-1014-1-PB.pdf>

Gavilánez Chicaiza Alicia Elizabeth (2012). En su estudio, “Sistema de Control Interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa Introve Cia Ltda.”. realizado en la Universidad Central del Ecuador - Quito. Extraído de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1026/1/T-UCE-0003-88.pdf>

Garrido, O. (2011) Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto

Gautier., (2014). Consultada el 08 de Julio de 2013. Auditoría. Disponible en URL: [http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier\\_09.php](http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier_09.php).

González, S. (2005). Manual de investigación documental, 5ª ed. México: Trillas

Guzmán Girón (2013). Auditoria Operacional En El Área De Inventarios. (Tesis de grado). Escuela Politécnica del Ejercito – Sangolquí – Ecuador.

Huerta Penadillo, Ruth Melisa (2015). Sistema de control interno y su incidencia en la transparencia de la gestión de contrataciones en el área de logística y control patrimonial de la municipalidad provincial de Carhuaz, 2014. (Tesis de grado). Extraído de

<https://es.slideshare.net/JORGEMEJIAVALCARCEL/sistema-de-control-interno-y-su-incidencia-en-la-transparencia-de-la-gestin-de-contrataciones-en>

[el-rea-de-logstica-y-control-patrimonial-de-la-municipalidad-provincial-de-carhuaz-2014](#)

Hurtado (2013). El control Interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión SAC. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/hurtado\\_ericca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/hurtado_ericca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jaramillo Pumayala, Jacks Paul (2015). Título de la Tesis. “Propuesta de un sistema de control interno para la Empresa Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L. (Tesis de grado), Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Mantilla B., S. A. (2000). Control interno estructura conceptual integrada. Colombia: Ecoe Ediciones.

Mantilla B., S. A., & Cante S., S. Y. (2005). Auditoria del control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones

Mantilla, S. (2005) Control Interno: Informe caso. ECOE Ediciones. Bogotá.

Mantilla, S. A. (diciembre de 2007). Auditoría Financiera de PYMES. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de [http://cunori.edu.gt/descargas/GUIA\\_NORMAS\\_INTERNACIONALES\\_AUDITORIA.PYMES.pdf](http://cunori.edu.gt/descargas/GUIA_NORMAS_INTERNACIONALES_AUDITORIA.PYMES.pdf)

Martínez Paz, H. (2014). El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima

Mendoza, E. (2015). Caracterización del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de Sepahua Pucallpa- Periodo 2014. Presentado para optar el Título Profesional de Contador Público. Recuperado por: Biblioteca virtual – ULADECH- católica.

Morales Carrión, Carmen Inocenta (2012). Diagnostico Situacional De La Oficina De Mantenimiento Y Talleres Y Participación En La Gestión Administrativa. Extraído de [http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=243a85d556fa84126cfd341f038f?id\\_investigador=80580](http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=243a85d556fa84126cfd341f038f?id_investigador=80580)

Negreiros, M, (2015), El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso comercial Rojas SRL de Sihuas del periodo 2013, Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Obregón Alzamora Norka Inés (2002). Influencia del currículo y del sistema de soporte En la calidad de la gestión administrativa En la facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal – Lima. Extraído de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Obregon\\_A\\_N/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Obregon_A_N/t_completo.pdf)

Paiva Acuña Fátima Johana (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (Tesis de grado). Extraído de <http://www.farem.unan.edu.ni/revistas/index.php/RCientifica/article/view/99>



Pineda (2017), en su tesis titulada: “Auditoría interna y gestión administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa – Perú, 2016”. Universidad Privada de Pucallpa.

Ramírez (2016), en su tesis titulada: “La auditoría financiera y sus efectos en la gestión de las medianas Empresas del Distrito Callería, Pucallpa”. Universidad Privada de Pucallpa.

Ramos, R., & Vásquez, F. (2015). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon's Negocios e Inversiones SAC 2015 (para optar el título de contador público). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Rojas Díaz Walter Orlando (2007). Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. (Tesis de grado). Universidad San Carlos de Guatemala. Extraído el 15 de enero, 2007 de, [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3046.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf)

Salvador Pachas, Ricardo Manuel (2015). La implementación del control interno y su influencia en la gestión contable, administrativa y financiera en la empresa HUNG & YONG S.A.C. (Tesis de grado). Extraído de [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/216/1/ITURRIZA\\_GA%20BEJARANO%2c%20QUEENY%20M31%20XIMENA%20-%20SALVADOR%20PACHAS%2c%20RICARDO%20MANUEL.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/216/1/ITURRIZA_GA%20BEJARANO%2c%20QUEENY%20M31%20XIMENA%20-%20SALVADOR%20PACHAS%2c%20RICARDO%20MANUEL.pdf)

Soria (2016), en su tesis titulada: “El análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de las empresas

Madereras de la Provincia de Coronel Portillo - 2016". Repositorio Universidad Privada de Pucallpa.

Sosa Pérez, Lesly Margarita (2015). El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Extraído de <http://docplayer.es/52957880-Facultad-de-ciencias-de-gestion-carrera-profesional-de-contabilidad-tesis-para-obtener-el-titulo-de-autor.html>

Vega J. (2009). Tesis: Diseño de un manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior de Chimborazo-Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el Sector Público en el año 2009. Tesis de Grado Escuela. Riobamba – Ecuador.

Vega Garay, Roberto (2015). Incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa, 2014. In Crescendo Ciencias Contables & Administrativas. Extraído de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/867>

Zevallos Francia, D. (2013). Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería de la empresa comercial Promotores Mineros S.A.C. periodo 2011 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**



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

**TITULO:**

“Caracterización del control en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017”

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

**AUTOR:**

Bach. Ramírez Paucar Clara Elena

**ASESOR:**

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

**PUCALLPA – PERÚ**

**2017**

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se trabajó con una muestra poblacional de 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017; a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados:

**Respecto al Ambiente de Control:** El 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente y el otro 45% No. El 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal y el 60% No. El 55% opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato del personal y el 45% No. El 65% opinan que Si hay acciones correctivas cuando un empleado comete una violación del código de conducta y el 35% No. El 55% opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa y el 45% No. El 50% opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa y el 50% No. **Respecto a la Evaluación de Riesgos:** El 55% opinan que, Si hay una distribución de logística para las entradas y salidas de productos y el 45% No. El 70% opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa y el 30% No. El 55% opinan que, Si hay

una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y número en la Empresa y el 45% opinan que No. **Respecto a las Actividades de Control:** El 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa y el 55% opinan que No. El 55% opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa y el 45% opinan que No. **Respecto a la Información y Comunicación:** El 60% opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa y el 40% opinan que No. El 55% opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa y el 45% opinan que No. El 45% opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa y el 55% opinan que No. **Respecto a la Supervisión:** El 75% opinan que Cumple con canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades y el 25% opinan que No Cumple. El 50% opinan que se Si se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa y el 50% opinan que No están cumpliendo.

**Palabras clave:** Control Interno, Gestión Administrativa y financiera, Empresa Comercial.

## 2. INTRODUCTION

Las empresas de hoy se hayan afectadas por una situación de cambios, de intensidad y características, muy distintas a las épocas anteriores, que configuran el actual mundo de los negocios, como son entre otros, modificaciones profundas en la estructura organizacional, nuevos sistemas de dirección, cultura de calidad y excelencia, reconocimiento de la responsabilidad de la empresa, desarrollo de la

innovación tecnológica, nuevas estructuras de negocio e importancia de servicio al cliente. Para obtener éxito en el logro de la ventaja competitiva es necesario lograr la adaptación de sistemas de mayor contenido en los sistemas de gestión de forma tal que se pueda compatibilizar la filosofía del servicio con las exigencias del entorno.

Sin embargo, en la actualidad, se presencia un entorno de mayor riesgo. Por lo tanto, el control interno debe anticipar los riesgos e identificar las tendencias en el campo de control. El control interno desempeña un papel vital dentro de las empresas que se enfrentan a muchos desafíos, contribuyendo a su prosperidad y éxito en el futuro. La motivación de este trabajo de investigación se debe a la importancia de adaptar las funciones del control interno a las expectativas más recientes de las partes interesadas. Se considera que la función del control interno moderno y eficaz consiste en: asegurar adecuadamente los controles, evaluar independientemente las prácticas y procesos contables, medir y analizar los riesgos y prevenir el fraude.

El problema de la informalidad en el Perú, aunque los últimos gobiernos han lanzado leyes y programas que no han resultado atractivos, es hoy más agudo que en otros países como Ecuador o República Dominicana que están en la cola de la región.

La alta informalidad afecta al Estado, pues no percibe los impuestos que su actividad económica genera, y revierte hacia las pequeñas empresas sin posibilidades de financiamiento en el sistema bancario. Esto implica que estas no pueden incorporarse a cadenas productivas de empresas formales, indicó Luna. Esto preocupa más cuando vemos que este sector emplea a 7.7 millones de trabajadores (45% de la PEA, casi la mitad). Es así que los empresarios y sus trabajadores no perciben los beneficios sociales, por lo que no gozan de seguro de salud, de pensión, entre otros.

Jaime Dupuy, Gerente de Estudios Económicos y Consultoría Empresarial de COMEXPERÚ, explica que existe un “valle de la muerte” en las PYME. Según el tipo de empresa (definido por nivel de ventas), el pico llega con el 93.9% que son microempresas, le sigue un régimen plano de medianas empresas (5.9%) y las pequeñas (0.2%). El 65% de las empresas en las que trabajan los peruanos son informales y la mayoría de ellas tiene menos de cinco trabajadores.

La solución a esta informalidad es que el Estado promueva la compra con incentivo del 1% por cada compra realizada con comprobante de pago, en este sentido, el Estado cobraría más IGV y más Impuesto a la Renta, de esta manera ya no sería necesario fiscalizadores que cierren los negocios y habría más oportunidades laborales.

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la ciudad de Pucallpa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad

Anónima y se aplicará a una muestra representativa de empleados de esta entidad, con un cuestionario de preguntas para recoger información sobre la caracterización del control interno referida al año 2017.

La investigación contiene las siguientes partes: Planteamiento de la Investigación, en donde destacan el planteamiento del problema, los objetivos general y objetivos específicos; el Marco Teórico y Conceptual, donde consideraremos los antecedentes, las bases teóricas, entre otros; la Metodología, en donde sobresalen el tipo de investigación, nivel de la investigación, diseño de la investigación, definición y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos, y, finalmente las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

###### **Tipo de investigación**

El tipo de la investigación fue cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

###### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio.

###### **Diseño de la investigación**

El diseño fue no experimental - descriptivo.



M ----->O

Donde:

M = Muestra conformada por las MYPE encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

### **No experimental**

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

### **Descriptivo**

Fue descriptivo porque el estudio se limitó a describir las principales características de las variables complementarias y principal.

## **3.2 Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo constituida por 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017, información obtenida a través del trabajo de campo realizado por la investigadora en la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali.

### **Muestra**

Para realizar la investigación se obtuvo una muestra dirigida de 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017, que representó el 100% la población.

## **3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

**Tabla N° 01: Operacionalización de las variables**

POSICION DE LA VARIABLE	DEFINICION	UNIDADES OPERACIONES DE OBTENCION	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INDICE DE MEDICION	ESCALA DE MEDICION		
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones	Seis ítems de preguntas de complementación	<b>AMBIENTES DE CONTROL</b>	17. ¿Cuenta la empresa con un control interno implementado formalmente? 18. ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal? 19. ¿La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores? 20. ¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta? 21. ¿La empresa dispone del personal necesario en número, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión? 22. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No	<b>NOMINAL</b>		
		Tres ítems de preguntas de complementación	<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>	23. ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos? 24. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos? 25. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta correspondiente ante los riesgos identificados?	a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No			
		Dos ítems de preguntas de complementación	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	26. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño? 27. ¿El personal fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	a)Cumple b)No cumple a)Si b)No			
		Tres ítems de preguntas de complementación	<b>INFORMACION Y COMUNICACION</b>	28. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones? 29. ¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión? 30. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	a)Si b)No a)Si b)No a)Si b)No			
		Dos ítems de preguntas de complementación	<b>SUPERVISION</b>	31. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración? 32. ¿Se están cumpliendo las metas programadas?	a)Si b)No a)Si b)No			

Fuente: elaboración propia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos.**

#### **Técnicas.**

Para el recojo de la información de campo se utilizó la técnica de la encuesta.

#### **Instrumentos**

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 16 preguntas.

#### **Plan de análisis**

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa SPSS Científico, se obtuvo las tablas y figuras estadísticas correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación y para la elaboración de las diapositivas se usó del Power Point.

#### **IV. RESULTADOS**

##### **Respecto al Ambiente de Control:**

- De los trabajadores encuestados se establece que el 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 60% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 55% opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 65% de los empleados encuestados opinan que Si hay acciones correctivas cuando un empleado comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 35% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados se establece que el 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

- De los empleados encuestados se establece que el 50% de los empleados encuestados opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Evaluación de Riesgos:**

- De los empleados encuestados el 55% opinan que, Si hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 70% opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 30% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 55% opinan que, Si hay una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a las Actividades de Control:**

- De los empleados encuestados el 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña

en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Información y Comunicación:**

- De los empleados encuestados el 60% opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 40% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- De los empleados encuestados el 45% de los empleados encuestados opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Supervisión:**

- De los empleados encuestados el 75% opinan que Cumple con canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 25% de los encuestados opinan que No Cumple.

- De los empleados encuestados el 50% opinan que se Si se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No están cumpliendo.

## V. CONCLUSIONES.

### **Respecto al Ambiente de Control:**

- El 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No.
- El 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 60% de los encuestados opinan que No.
- El 55% opinan que Si hay principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 65% de los empleados encuestados opinan que Si hay acciones correctivas cuando un empleado comete una violación del código de conducta en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 35% de los encuestados opinan que No.
- El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 50% de los empleados encuestados opinan que, Si hay un plan anual de capacitación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de



Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a la Evaluación de Riesgos:**

- El 55% opinan que, Si hay una distribución de logística para las entrada y salidas de productos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 70% opinan que, Si hay una evaluación de las causas de pérdidas, roturas y deterioros en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 30% de los encuestados opinan que No.
- El 55% opinan que, Si hay una verificación de las existencias compradas en cuanto a dinero y numero en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

**Respecto a las Actividades de Control:**

- El 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.
- El 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.

### **Respecto a la Información y Comunicación:**

- El 60% opinan que, Si es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada la información del área para la toma de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 40% de los encuestados opinan que No.
- El 55% de los empleados encuestados opinan que, Si hay información que se utiliza como herramienta de supervisión en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No.
- El 45% de los empleados encuestados opinan que se Cumple canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No.

### **Respecto a la Supervisión:**

- El 75% opinan que Cumple con canales de comunicación establecidas para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 25% de los encuestados opinan que No Cumple.
- El 50% opinan que se Si se están cumpliendo las metas programadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 50% de los encuestados opinan que No están cumpliendo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Respecto al Ambiente de Control:**

- Fomentar el ambiente de control para asegurar que la entidad se conduzca de acuerdo con las leyes y Reglamentos existentes, y evaluar si las políticas y procedimientos reúnen adecuadamente todas las reglamentaciones existentes favorables al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a todos los trabajadores a una cultura de control interno.

### **Respecto a la Evaluación de Riesgos:**

- Comprobar que las respuestas sean eficientes y contundentes en los casos de actuaciones no conformes con las reglas establecidas revertir las debilidades presentadas en el componente de evaluación de riesgos del área, debiéndose implementar con suma urgencia el control interno para mejorar los resultados y prevenir los mismos.

### **Respecto a las Actividades de Control:**

- El acceso a los recursos o archivos, las verificaciones, las conciliaciones y la rendición de cuentas de los procesos,
- Potenciar los controles internos en los procedimientos administrativos, en las actividades y tareas, para darle una mayor incidencia en la eficiencia y eficacia de la gestión del área.

### **Respecto a la Información y Comunicación:**

- Que continúen manteniendo la solvencia económica para ser posible de créditos.
- Contribuir y garantizar en el área, al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno sobre información y

comunicación, que conduzcan en al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control interno.

- Se recomienda a la empresa, capacitar permanentemente a todo el personal del área administrativa, en las nuevas tecnologías de la comunicación e información para cuenten con las herramientas adecuadas a efectos de enfrentar los nuevos retos de la modernización.

**Respecto a la Supervisión:**

- Los responsables del área, deben de desarrollar un plan de trabajo para superar la carencia del monitoreo con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión administrativa, se requiere implementar con urgencia respecto a las debilidades en el componente de monitoreo o supervisión.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Paredes, Esther Maribel (2012). Tesis: “Incidencia de la implementación de un Sistema de Control Interna en la gestión de la empresa agroindustria Santa Marina SAC”, en la ciudad de San José.
- Aguirre, J. (2007). Auditoria Y Control Interno. Madrid, España: Editorial Cultural
- Arnold, V., Benford, T., Canadá, J., & Sutton, S. G. (2011). The role of strategic enterprise risk management and organizational flexibility in easing new regulatory compliance. *International Journal of Accounting Information Systems*, 12(3), 171-188. doi: <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2011.02.002>
- Añazco Narváez, M. (2012). Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de Transportes Asociados Cantonales (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Arteaga Valdivia, Carlos Andrés (2014). La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L”, realizado en la ciudad de Trujillo en el año 2014
- Bautista, B. (2015). EL Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del Departamento de Piura (Tesis de grado) Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Bustamante Orosco, Kathy (2010). Implementación de un adecuado sistema de control interno y su influencia en los procesos y controles de la oficina de tesorería de la municipalidad provincial de Virú. Universidad Privada del

Norte.

Extraído

de

<https://upncontabilidad.files.wordpress.com/2011/01/Implementacion-de-un-adecuado-sistema-de-control-interno-y-su-influencia-en-los-procesos-y-controles-de-la-oficina-de-tesoreria-de-la-municipalidad-provincial-de-Valle-Paradise.pdf>

Campos Gonzales, S. (2015). Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo

Caplan, D., Janvrin, D., & Kurtenbach, J. (2007). Internal Audit Outsourcing: An Analysis of Self-Regulation by the Accounting Profession. *Research in Accounting Regulation*, 19, 3-34. doi: [http://doi.org/10.1016/S1052-0457\(06\)19001-3](http://doi.org/10.1016/S1052-0457(06)19001-3).

Carranza Gómez, Yessenia (2016). Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de Servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el Año 2013. UCH. Extraído de <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/72>

Castro Crisóstomo, Maribel Roxana (2015). Gestión administrativa y el control interno en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica – 2012. (Tesis de grado). Extraído de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/351>

Céspedes Urquiaga, K. & Navarro Jesús, J. (2002) Diagnostico y Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de Ventas de la Empresa Mercurio

- S.R.L. de la ciudad de Trujillo – año 2001. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cervantes Corona, G. (2009). Modelo de Atención al Cliente en el Área de Siniestro-Autos en el Ramos Asegurador. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Chang, S.-I., Yen, D. C., Chang, I. C., & Jan, D. (2014). Internal control framework for a compliant ERP system. *Information & Management*, 51(2), 187-205. doi: <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.11.002>
- Chiavenato, I. (1993). Del libro: *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Santa Fe, México: McGrawHill, Pag. 4.
- Chiavenato, I. (1997). *Introducción a la teoría general de la administración*. Santa Fe, México: McGrawHill.
- Contraloría General de la República. (2006). *Normas de control interno de las entidades del Estado*. Lima. Obtenido de [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)
- Crisólogo, A., & León, S. (2013). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A., de la Ciudad de Trujillo en el año 2012 (para obtener el título profesional de Contador Público)*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos (para optar el título profesional de Contador Público)*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 20 de 08 de 2016, de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espi  
noza\\_qd.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espi<br/>noza_qd.pdf)

Fernández Saromo Sindi Yanina (2013). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. (Tesis de grado). Increciendo. Extraído de <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/247-1014-1-PB.pdf>

Gavilánez Chicaiza Alicia Elizabeth (2012). En su estudio, “Sistema de Control Interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa Introve Cia Ltda.”. realizado en la Universidad Central del Ecuador - Quito. Extraído de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1026/1/T-UCE-0003-88.pdf>

Garrido, O. (2011) Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Gautier., (2014). Consultada el 08 de Julio de 2013. Auditoría. Disponible en URL: [http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier\\_09.php](http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier_09.php).

González, S. (2005). Manual de investigación documental, 5ª ed. México: Trillas

Guzmán Girón (2013). Auditoria Operacional En El Área De Inventarios. (Tesis de grado). Escuela Politécnica del Ejercito – Sangolquí – Ecuador.

Huerta Penadillo, Ruth Melisa (2015). Sistema de control interno y su incidencia en la transparencia de la gestión de contrataciones en el área de logística y control patrimonial de la municipalidad provincial de Carhuaz, 2014. (Tesis de grado). Extraído de <https://es.slideshare.net/JORGEMEJIAVALCARCEL/sistema-de-control-interno-y-su-incidencia-en-la-transparencia-de-la-gestin-de-contrataciones->



[en-el-rea-de-logstica-y-control-patrimonial-de-la-municipalidad-provincial-de-carhuaz-2014](#)

Hurtado (2013). El control Interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión SAC. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/hurtado\\_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/hurtado_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jaramillo Pumayala, Jacks Paul (2015). Título de la Tesis. “Propuesta de un sistema de control interno para la Empresa Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L. (Tesis de grado), Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Mantilla B., S. A. (2000). Control interno estructura conceptual integrada. Colombia: Ecoe Ediciones.

Mantilla B., S. A., & Cante S., S. Y. (2005). Auditoria del control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones

Mantilla, S. (2005) Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá.

Mantilla, S. A. (diciembre de 2007). Auditoría Financiera de PYMES. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de [http://cunori.edu.gt/descargas/GUIA\\_NORMAS\\_INTERNACIONALES\\_AUDITORIA.PYMES.pdf](http://cunori.edu.gt/descargas/GUIA_NORMAS_INTERNACIONALES_AUDITORIA.PYMES.pdf)

Martínez Paz, H. (2014). El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima

Mendoza, E. (2015). Caracterización del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de Sepahua Pucallpa- Periodo 2014. Presentado para optar el Título Profesional de Contador Público. Recuperado por: Biblioteca virtual – ULADECH- católica.

Morales Carrión, Carmen Inocenta (2012). Diagnostico Situacional De La Oficina De Mantenimiento Y Talleres Y Participación En La Gestión Administrativa. Extraído de [http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=243a85d556fa84126cfd341f038f?id\\_investigador=80580](http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=243a85d556fa84126cfd341f038f?id_investigador=80580)

Negreiros, M, (2015), El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso comercial Rojas SRL de Sihuas del periodo 2013, Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Obregón Alzamora Norka Inés (2002). Influencia del currículo y del sistema de soporte En la calidad de la gestión administrativa En la facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal – Lima. Extraído de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Obregon\\_A\\_N/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Obregon_A_N/t_completo.pdf)

Paiva Acuña Fátima Johana (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (Tesis de grado). Extraído de

<http://www.farem.unan.edu.ni/revistas/index.php/RCientifica/article/view/>

99

Pineda (2017), en su tesis titulada: “Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa – Perú, 2016”. Universidad Privada de Pucallpa.

Ramírez (2016), en su tesis titulada: “La auditoría financiera y sus efectos en la gestión de las medianas Empresas del Distrito Callería, Pucallpa”. Universidad Privada de Pucallpa.

Ramos, R., & Vásquez, F. (2015). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon's Negocios e Inversiones SAC 2015 (para optar el título de contador público). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Rojas Díaz Walter Orlando (2007). Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. (Tesis de grado). Universidad San Carlos de Guatemala. Extraído el 15 de enero, 2007 de, [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3046.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf)

Salvador Pachas, Ricardo Manuel (2015). La implementación del control interno y su influencia en la gestión contable, administrativa y financiera en la empresa HUNG & YONG S.A.C. (Tesis de grado). Extraído de [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/216/1/ITURRI\\_ZAGA%20BEJARANO%2c%20QUEENY%20M31%20XIMENA%20-%20SALVADOR%20PACHAS%2c%20RICARDO%20MANUEL.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/216/1/ITURRI_ZAGA%20BEJARANO%2c%20QUEENY%20M31%20XIMENA%20-%20SALVADOR%20PACHAS%2c%20RICARDO%20MANUEL.pdf)

Soria (2016), en su tesis titulada: “El análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de las empresas

Madereras de la Provincia de Coronel Portillo - 2016". Repositorio Universidad Privada de Pucallpa.

Sosa Pérez, Lesly Margarita (2015). El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Extraído de <http://docplayer.es/52957880-Facultad-de-ciencias-de-gestion-carrera-profesional-de-contabilidad-tesis-para-obtener-el-titulo-de-autor.html>

Vega J. (2009). Tesis: Diseño de un manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior de Chimborazo-Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el Sector Público en el año 2009. Tesis de Grado Escuela. Riobamba – Ecuador.

Vega Garay, Roberto (2015). Incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa, 2014. In Crescendo Ciencias Contables & Administrativas. Extraído de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/867>

Zevallos Francia, D. (2013). Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería de la empresa comercial Promotores Mineros S.A.C. periodo 2011 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE PUBLICACION DE ARTICULO CIENTIFICO**

Yo, Clara Elena Ramírez Paucar, identificado con **DNI N° 00022614**, estudiante de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, facultad de Ciencias Contables, financieras y administrativas, Escuela profesional de Contabilidad, con el artículo científico titulado: “Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.”

Declaro bajo juramento:

- 1) El artículo es de mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado: es decir, no ha sido copiado de algún trabajo de investigación efectuada por mi persona.
- 4) El artículo es inédito, es decir, no ha sido presentado para su publicación en alguna revista científica ni medio de difusión físico o electrónico.
- 5) De identificarse la falta (fraude –datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- 6) Si el artículo fuese aprobado para su publicación cedo mis derechos patrimoniales y otorgo a la la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote la publicación del documento en las condiciones procedimientos y medios que disponga la Universidad.

**Pucallpa, octubre de 2017**

.....

**Clara Elena Ramírez Paucar**

**DNI N° 00022614**

3.5 Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.

**Tabla N° 02: Matriz de consistencia**

TITULO PROBLEMA	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TECNICA E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
“Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.”	¿Cuáles son las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017?	Determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.	<p>1. Describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú, 2017.</p> <p>2. Describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>- Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a los 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>- El cuestionario constó de 16 preguntas.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>No experimental</p>

**Fuente:** Elaboración propia

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION (ENCUESTA)



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las empresas comerciales para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**“Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017”**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**Encuestador (a):** ..... **Fecha:** .....

#### ENTREVISTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA:

1. ¿La empresa cuenta con un control interno implementado formalmente?:  
a) SI    b) NO
2. ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?:  
a) SI    b) NO
3. ¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?:  
a) SI    b) NO
4. ¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?:  
a) SI    b) NO
5. ¿La empresa dispone del personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?:  
a) SI    b) NO
6. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?  
a) SI    b) NO
7. ¿Existe una distribución de logística para las entrada y salidas de productos?

- a) SI                                b) NO
8. ¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?  
a) SI                                b) NO
9. ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?  
a) SI                                b) NO
10. ¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente a su desempeño?  
a) SI                                b) NO
11. ¿El personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña?:  
a) SI                                b) NO
12. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?:  
a) SI                                b) NO
13. ¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?  
a) SI                                b) NO
14. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?  
a) CUMPLE                        b) NO CUMPLE
15. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?  
a) SI                                b) NO
16. ¿Se están cumpliendo las metas programadas?  
a) CUMPLE                        b) NO CUMPLE

**Pucallpa, setiembre del 2017.**

**Muchas gracias por su valiosa colaboración.**



**ANEXOS**

**Tabla de Fiabilidad**

**Análisis de fiabilidad**

Resultados creados	09-OCT-2017 17:39:46	
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\Toshiba\Desktop\TESIS 2017\ Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima\RESULTADOS SPSS\Sin título2.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos2
	Filtro	<ninguno>
	Peso	<ninguno>
	Dividir archivo	<ninguno>
	Núm. de filas del archivo de trabajo	20
Manipulación de los valores perdidos	Definición de los perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario serán tratados como perdidos.
	Casos utilizados	Los estadísticos se basan en todos los casos con datos válidos.
Sintaxis	FRECUENCIAS VARIABLES=Implementacion Requerimiento Principios Acciones Personal Plan Distribucion Evaluacion Verificacion Preparacion Capacitacion Seleccion Supervision Comunicacion Monitoreo Cumplimiento	
	/BARChart PERCENT	
	/ORDER=ANALYSIS.	

**Escala: Todas las variables**

## Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,531	,324	17

## Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Correlaciones inter-elementos	,027	-,798	,612	1,410	-,767	,063	17

## ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

	Media	Desviación típica	N
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?	1,4500	,51042	20
¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	1,6000	,50262	20
¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?:	1,4500	,51042	20
¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?:	1,3500	,48936	20
¿La empresa dispone del personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?:	1,4500	,51042	20
¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	1,5000	,51299	20
¿Existe una distribución de logística para las entradas y salidas de productos?	1,4500	,51042	20
¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?	1,3000	,47016	20
¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?	1,4500	,51042	20
¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente a su desempeño?	1,5500	,51042	20
¿El personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña?:	1,4500	,51042	20
¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?:	1,4000	,50262	20
¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?	1,4500	,51042	20
¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	1,5500	,51042	20
¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	1,2500	,44426	20
¿Se están cumpliendo las metas programadas?	1,5000	,51299	20
Suma	23,1500	2,00722	20

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?	44,8500	14,555	,334	.	,495
¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	44,7000	15,484	,096	.	,529
¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?:	44,8500	16,661	-,193	.	,567
¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?:	44,9500	15,313	,147	.	,522
¿La empresa dispone del personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?:	44,8500	16,450	-,144	.	,561
¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	44,8000	14,379	,379	.	,488
¿Existe una distribución de logística para las entradas y salidas de productos?	44,8500	14,555	,334	.	,495
¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?	45,0000	15,895	,000	.	,540
¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?	44,8500	14,134	,448	.	,478
¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente a su desempeño?	44,7500	16,303	-,109	.	,556
¿El personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña?:	44,8500	15,397	,114	.	,526
¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?:	44,9000	14,726	,295	.	,501
¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?	44,8500	15,397	,114	.	,526
¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	44,7500	15,039	,206	.	,513
¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	45,0500	16,682	-,210	.	,564
¿Se están cumpliendo las metas programadas?	44,8000	14,800	,267	.	,505
Suma	23,1500	4,029	1,000	.	-,001 <sup>a</sup>

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio entre los elementos negativa, lo cual viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Puede que desee comprobar las codificaciones de los elementos.

## BASE DE DATOS

Sin título2.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Implementa...	Numérico	8	0	¿La empresa c...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Requirimiento	Numérico	8	0	¿Existe algún p...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Principios	Numérico	8	0	¿Existen princi...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Acciones	Numérico	8	0	¿Existen accio...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Personal	Numérico	8	0	¿La empresa di...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Plan	Numérico	8	0	¿La empresa c...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Distribucion	Numérico	8	0	¿Existe una dis...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Evaluacion	Numérico	8	0	¿Se evalúan la...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	Verificacion	Numérico	8	0	¿Se verifican la...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	Preparacion	Numérico	8	0	¿En la empres...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Capacitacion	Numérico	8	0	¿El personal se...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Seleccion	Numérico	8	0	¿La informació...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Supervision	Numérico	8	0	¿Se utiliza la in...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Comunicacion	Numérico	8	0	¿Están estable...	{1, Cumple}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Monitoreo	Numérico	8	0	¿Existe un mo...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Cumplimiento	Numérico	8	0	¿Se están cum...	{1, Cumple}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Suma	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

1

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

# BASE DE DATOS

\*Sin título2.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

21 : Suma

	Impleme ntacion	Requiri mento	Principios	Acciones	Personal	Plan	Distribuc ion	Evaluaci...	Verificaci on	Preparaci on	Capacitaci on	Seleccion	Supervis on	Comunic acion	Monitoreo	Cumplim iento	Suma	var
1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	21,00	
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	21,00	
3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	25,00	
4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	24,00	
5	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	23,00	
6	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	22,00	
7	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	21,00	
8	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	24,00	
9	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	25,00	
10	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	28,00	
11	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	24,00	
12	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	24,00	
13	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	22,00	
14	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	25,00	
15	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	21,00	
16	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	21,00	
17	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	20,00	
18	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	23,00	
19	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	25,00	
20	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	24,00	
21																		
22																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

# MATRIZ DE CORRELACIONES

		¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado o formalmente?	¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?	¿La empresa dispone del personal calificado en conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión?	¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	¿Existe una distribución de logística para las entradas y salidas de productos?	¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?	¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente a su desempeño?	¿El personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña?	¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	¿Se están cumpliendo las metas programadas?	Suma
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado o formalmente?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 .731 20	-.082 .369 20	-.212 .369 20	.179 .450 20	-.616 .004 20	.101 .673 20	.192 .418 20	.066 .783 20	.394 .086 20	.010 .966 20	-.010 .966 20	.082 .731 20	.596 .006 20	-.192 .418 20	.406 .076 20	-.101 .673 20	.444 .050 20
¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.082 .731 20	1 .220 20	-.287 .220 20	-.043 .858 20	-.328 .158 20	.408 .074 20	-.082 .123 20	-.366 .605 20	.123 .605 20	-.123 .605 20	.123 .605 20	.042 .862 20	-.287 .220 20	.092 .731 20	.000 1,000 20	.000 1,000 20	.219 .353 20
¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.212 .369 20	-.287 .220 20	1 .303 20	-.242 .303 20	-.032 .966 20	.101 .673 20	-.414 .069 20	-.066 .783 20	-.212 .369 20	-.192 .418 20	.192 .418 20	.287 .220 20	-.010 .966 20	-.192 .418 20	-.058 .808 20	-.101 .673 20	-.069 .771 20
¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.179 .450 20	-.043 .858 20	-.242 .303 20	1 .303 20	-.032 .895 20	-.314 .177 20	.179 .450 20	.206 .384 20	.179 .450 20	.032 .895 20	.179 .450 20	.043 .858 20	.179 .450 20	-.179 .450 20	-.182 .444 20	-.105 .660 20	.265 .258 20
¿La empresa dispone del personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.616 .004 20	.328 .158 20	-.010 .966 20	-.032 .895 20	1 .673 20	.101 .673 20	-.212 .369 20	-.154 .518 20	-.010 .966 20	.212 .369 20	-.010 .966 20	-.123 .605 20	-.414 .069 20	.212 .369 20	-.290 .215 20	-.101 .673 20	-.018 .940 20
¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.101 .673 20	.408 .074 20	.101 .673 20	-.314 .177 20	1 .673 20	.101 .673 20	.101 .673 20	-.436 .054 20	.101 .673 20	.101 .673 20	.101 .673 20	.612 .004 20	-.302 .196 20	.101 .673 20	-.115 .628 20	.200 .398 20	.486 .030 20
¿Existe una distribución de logística para las entradas y salidas de productos?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.192 .418 20	-.082 .731 20	-.414 .069 20	.179 .450 20	-.212 .369 20	.101 .673 20	1 .285 20	.192 .418 20	.192 .418 20	-.192 .394 20	.394 .082 20	.082 .731 20	.192 .369 20	.212 .369 20	-.522 .302 20	.302 .444 20	.444 .050 20
¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.066 .783 20	-.356 .123 20	.066 .783 20	-.154 .384 20	-.436 .054 20	-.285 .223 20	1 .783 20	.066 .223 20	-.285 .783 20	-.285 .223 20	-.285 .223 20	-.312 .181 20	.504 .023 20	-.066 .783 20	-.126 .597 20	-.218 .355 20	.117 .623 20
¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.394 .086 20	.123 .605 20	-.212 .369 20	.179 .450 20	-.010 .966 20	.101 .673 20	.192 .418 20	.066 .783 20	1 .966 20	.010 .966 20	-.010 .966 20	-.123 .605 20	.192 .369 20	.212 .369 20	-.058 .808 20	.101 .673 20	.547 .013 20
¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas frente a su desempeño?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.010 .966 20	-.123 .605 20	-.192 .418 20	.032 .895 20	-.212 .369 20	.101 .673 20	-.192 .418 20	-.285 .223 20	.010 .966 20	1 .966 20	-.798 .000 20	.123 .605 20	-.192 .418 20	-.010 .966 20	.290 .215 20	.101 .673 20	.018 .940 20
¿El personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.010 .966 20	.123 .605 20	.192 .418 20	-.010 .966 20	-.010 .966 20	.101 .673 20	.394 .086 20	-.010 .966 20	-.798 .000 20	1 .966 20	.082 .731 20	-.010 .966 20	-.010 .966 20	.010 .966 20	-.522 .302 20	-.101 .673 20	.239 .310 20
¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.082 .731 20	.042 .862 20	-.287 .220 20	.043 .858 20	-.123 .605 20	.082 .004 20	-.312 .181 20	-.123 .605 20	.123 .605 20	.082 .731 20	.082 .731 20	1 .158 20	-.328 .158 20	-.082 .731 20	.000 1,000 20	.204 .388 20	.407 .075 20
¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.596 .006 20	-.287 .220 20	-.010 .966 20	.179 .450 20	-.414 .069 20	-.302 .196 20	.192 .418 20	.504 .023 20	-.192 .418 20	-.192 .418 20	-.010 .966 20	-.328 .158 20	1 .418 20	-.192 .418 20	.174 .463 20	-.101 .673 20	.239 .310 20
¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.192 .418 20	.082 .731 20	-.192 .418 20	-.179 .450 20	-.212 .369 20	.101 .673 20	-.066 .369 20	.212 .783 20	-.010 .966 20	.212 .369 20	-.010 .966 20	.010 .966 20	-.082 .731 20	1 .418 20	-.174 .463 20	.503 .024 20	.326 .160 20
¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.406 .076 20	1,000 .808 20	-.058 .444 20	-.182 .444 20	-.290 .215 20	-.115 .628 20	-.522 .018 20	-.126 .597 20	-.058 .808 20	.290 .018 20	-.522 .018 20	.000 1,000 20	.174 .463 20	-.174 .463 20	1 .628 20	-.115 .665 20	.103 .095 20
¿Se están cumpliendo las metas programadas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.101 .673 20	.000 1,000 20	-.101 .673 20	-.105 .660 20	-.101 .398 20	.200 .196 20	.302 .355 20	-.218 .673 20	.101 .673 20	.101 .673 20	-.101 .673 20	.204 .388 20	-.101 .673 20	.503 .024 20	-.115 .628 20	1 .095 20	.383 .095 20
Suma	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.444 .050 20	.353 .771 20	.265 .258 20	-.018 .940 20	-.018 .940 20	.444 .030 20	.117 .623 20	.547 .013 20	.018 .940 20	.239 .310 20	.239 .310 20	.075 .310 20	.310 .160 20	-.103 .665 20	.383 .095 20	1 .095 20	.095 .095 20

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).