



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES R & J EIRL
– CHIMBOTE, 2014.**

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

**AUTORA:
ROSA HERMENEGILDA SANCHEZ GAMARRA**

**ASESOR:
MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO**

**CHIMBOTE - PERÚ
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES R & J EIRL
– CHIMBOTE, 2014.**

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

**AUTORA:
ROSA HERMENEGILDA SANCHEZ GAMARRA**

**ASESOR:
MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO**

**CHIMBOTE - PERÚ
2018**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE**

**MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
SECRETARIO**

**DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser tan maravilloso y darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi madre, mi esposo y mis hijos, por ser el apoyo incondicional que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

Mi mayor agradecimiento a mi profesor y asesor de Investigación de Tesis, Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco, por su colaboración desinteresada en el desarrollo de la Tesis.

A mis hermanos y familia en general, que me apoyaron siempre y me dieron surespaldo.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor a Dios que me ha dado esa fortaleza para poder concluir mi carrera y lograr mis sueños, por motivarme y por el orgullo que siente mi familia por mí, a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ayudado en mi formación profesional, a mi padre que desde el cielo ilumino mi camino día a día y me acompaño en todo momento.

A mi querido esposo, por su confianza y comprensión, a mis hijos que en todo momento estuvieron dándome fuerzas para continuar y no desmayar, a mis profesores por su incansable labor en la formación de profesionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo-bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio a través la técnica de la entrevista a profundidad; encontrando los siguientes resultados: Los autores (antecedentes) nacionales, regionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios estudiadas del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe influencia del control interno en la gestión administrativa; es decir, si el control interno es adecuado, mejora la gestión administrativa de las empresas. Asimismo, se ha podido evidenciar a grosso modo que, la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa, debido a la falta de su implementación adecuada. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo, la literatura pertinente revisada señala que, si se aplica adecuadamente los componentes del control interno del informe COSO, el control interno sí influye positivamente en la gestión administrativa de las empresas.

Palabras clave: control interno, influencia, gestión administrativa

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the influence of internal control on the administrative management of companies in the service sector of Peru and the company "Servicios Generales R & J EIRL" of Chimbote, 2014. The research was design non-experimental - descriptive-bibliographic - documentary and case; for the collection of the information, bibliographic records and a pertinent questionnaire of closed questions applied to the manager of the company of the case study were used through the technique of the in-depth interview; finding the following results: National, regional and local authors (backgrounds) have not shown statistically the influence of internal control on the administrative management of the companies in the services sector studied in Peru; however, the theoretical basis establishes that there is an influence of internal control on administrative management; that is, if the internal control is adequate, it improves the administrative management of the companies. Likewise, it has been possible to show in broad terms that, the company "Servicios Generales R & J E.I.R.L." of Chimbote, has not formally implemented its internal control system; therefore, internal control is not positively influencing the administrative management of said company, due to the lack of its proper implementation. Finally, it is concluded that, both nationally and in the company of the case study, the positive influence of internal control on administrative management has not been demonstrated; However, the pertinent literature reviewed indicates that, if the components of the internal control of the COSO report are adequately applied, internal control does have a positive influence on the administrative management of the companies.

Key words: internal control, influence, administrative management.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1 Antecedentes:.....	16
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.3 Regionales.....	21
2.1.4 Locales.....	21
2.2 Bases teóricas:.....	23
2.2.1 Teorías del control interno:.....	23
2.2.2 Teoría de la gestión empresarial.....	36
2.2.3 Teoría de la empresa.....	38
2.2.4 Objeto de estudio.....	39
2.3 Marco conceptual.....	40
2.3.1 Definiciones de control interno:.....	40
2.3.2 Definiciones de administración:.....	41

2.3.3 Definición de empresa.....	41
2.3.4. Definición de empresa privada.....	42
III. METODOLOGÍA	43
3.1 Diseño de investigación.....	43
3.2 Población y muestra	43
3.3 Definición y operacionalización de las variables	43
3.4 Técnicas e instrumentos	43
3.4.1 Técnicas.....	43
3.4.2. Instrumentos	43
3.5 Plan de análisis	44
3.6 Matriz de consistencia.....	44
3.7 Principios éticos.....	44
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DERESULTADOS	45
4.1 Resultados:.....	45
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	45
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	49
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	51
4.2 Análisis de resultados:	55
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	55
4.2.2 Respecto al objetivo específico2:	55
4.2.3 Respecto al objetivo específico3:	57
V. CONCLUSIONES	59
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	59
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	59
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	59
5.4 Respecto al objetivo general:.....	59

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	61
6.1 Referencias bibliográficas:	61
6.2 Anexos:	65
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	65
6.2.2 Anexo 02: Fichas bibliográficas:	66
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario:	67

ÍNDICE DE CUADROS

N° DE CUADROS	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1	55
02	Objetivo específico 2	58
03	Objetivo específico 3	60

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista y competitivo, se hace imprescindible trazar estrategias que permitan el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones. En este sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a gestión administrativa y financiera. Los países no están exentos de este proceso, y desde hace décadas buscan el perfeccionamiento continuo de todas las ramas de la economía (**Vilca, 2012**).

Por mucho tiempo, el alcance del sistema de control interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de control interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados; porque no todos los directivos de las organizaciones veían en el sistema de control interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de control interno, era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces a las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de control interno a la medida de sus necesidades (**Roca, 2009**).

Sin embargo, el control interno de las empresas 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. Este 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 (**Ramón, 2004**). Por lo tanto, se puede decir que, el control interno ayuda a las entidades a lograr sus objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha

incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. En este sentido, es bueno resaltar que, las empresas que apliquen controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas; es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión (**Chacón, 2002**).

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas; asimismo, fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas legales vigentes (**Hernández, 2007**).

Asimismo, el control interno establecido en el informe COSO permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la gestión de la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización (**Instituto de Auditores de España, 2013**).

También, el control interno administrativo son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas, políticas e informes administrativos. Se refieren sólo indirectamente a los estados financieros. Se describe de forma general como un plan de organización, procedimientos y registros que se ocupa de los procesos de decisión administrativa que da lugar a la autorización de las operaciones, trata de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas. Es importante tener presente que antes de hablar de eficiencia administrativa, las entidades tienen que garantizar que no le puedan robar sus recursos, tiene que tenerlos controlados, contar con una buena contabilidad y hacer que funcione bien el sistema de control interno (**Carmenate, 2012**).

Revisando la literatura pertinente, a nivel internacional se han encontrado los

siguientes trabajos de investigación relacionados con nuestro trabajo de investigación: **Benítez (2014)** realizó el trabajo de investigación titulado: Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la “Ferretería My Friend”, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura-Ecuador. **López (2012)** realizó el trabajo de investigación titulado: Diseño e implantación de un sistema de control interno para mejorar los procesos en los departamentos de gestión administrativa y financiera de la agencia ecuatoriana de aseguramiento de la calidad del agro-calidad en la ciudad de Quito-Ecuador. **Garrido (2011)** realizó su tesis denominada: Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de los Ejidos-México. **Dugarte (2012)** realizó el trabajo de investigación denominado: Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, realizado en la ciudad de Mérida-Venezuela. **Escobar, Medina y Meléndez (2012)** realizó el trabajo de investigación titulado: “Diseño de un control interno administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel; año 2012”-San Miguel-El Salvador y **Segovia (2011)** en su trabajo de investigación denominado: Diseño e implementación de un sistema de control interno, realizado en la ciudad de Quito-Ecuador.

Asimismo, revisando la literatura (antecedentes) pertinentes a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación relacionados con nuestro trabajo de investigación: **Romero (2004)** realizó el trabajo de investigación: Deficiencias del control interno en el proceso de gestión institucional, en la ciudad de Lima. **Prado (2009)** realizó su tesis titulada: El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión de la Universidad Mayor de San Marcos-Lima. **Escalante (2004)** realizó el trabajo de investigación denominado: Control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración, realizado en la ciudad de Lima. **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. **Vega (2008)** realizó el trabajo de investigación: El sistema de control interno en la empresa moderna, realizado en la ciudad de Lima. **Santa Cruz (2008)** realizó su tesis denominada: Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú. **Calixto (2016)** realizó su tesis titulada: “El control

interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “FAETCA S.R.L.T.D.A” de San Martín de Porres, 2014-Lima.

También, revisando los antecedentes pertinentes a nivel regional, se ha encontrado el siguiente trabajo de investigación relacionado con nuestro trabajo de investigación: **Crisólogo (2013)** realizó trabajo de investigación denominado: “Control interno en la gestión de los gobiernos locales del Callejón de Huaylas”- Ancash Perú.

Revisando los antecedentes pertinentes a nivel local, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación relacionados con nuestro trabajo de investigación: **Arellano (2015)** realizó el trabajo de investigación titulado: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa fundo mi Leslie S.A. Chimbote, 2013. **Paredes (2014)** realizó el trabajo de investigación: Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios, realizado en la ciudad de Chimbote. **Zavaleta (2013)** en su trabajo de investigación titulado “Influencia de la Implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013” realizada en Chimbote y **Fernández y Vásquez (2013)** escribieron el siguiente artículo científico trabajo de investigación titulado “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. Finalmente, nadie ha investigado a la empresa del caso de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento; por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa servicios generales R & J E.I.R.L. de Chimbote, 2014?**

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014.**

Asimismo, para poder lograr el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú, 2014.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014.

Asimismo, la investigación servirá como base metodológica y práctica para otras investigaciones parecidas, a ser realizadas en los ámbitos geográficos locales, regionales y nacionales, lo que a su vez permitirá tener un conocimiento mucho más efectivo y concreto de cómo está el sistema de control interno en las empresas en los diferentes ámbitos geográficos de nuestro país.

Finalmente, la investigación también se justifica desde el punto de vista personal e institucional, por lo siguiente: la elaboración, presentación, revisión, sustentación y aprobación, me permitirá la obtención de mi título de contador público; lo que a su vez, permitirá a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, y a la Escuela Profesional de Contabilidad, mejorar sus estándares de calidad, al exigir que su egresados, se titulen a través de la presentación y aprobación de un trabajo de investigación denominado tesis; lo que a su vez, permitirá cumplir como lo que se establece en la Nueva Ley Universitaria.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

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

Dado que no hemos podido encontrar trabajos sobre la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios; hemos considerado trabajos sobre el control interno y la gestión administrativa, financiera y contable.

Benítez (2014) en su trabajo de investigación titulado: Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la “Ferretería MyFriend”, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura-Ecuador, cuyo objetivo fue: Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para la “Ferretería My Friend”, quien a través de un censo a los empleados, y una entrevista dirigida al propietario, concluye que, un sistema de control interno basado en normas y políticas pertinentes y adecuadas, resguarda los activos de la empresa contra situaciones que se consideran peligrosas. Asimismo, con la aplicación de un sistema de control interno contable y financiero, la empresa obtiene un flujo de información confiable, que le permite mejorar la gestión empresarial. También, afirmó que, la utilización del sistema de control interno permite el desarrollo económico sostenido a través de la correcta aplicación de funciones administrativas y contables, lo cual promueve el desarrollo oportuno de las operaciones.

López (2012) en su trabajo de investigación titulado: Diseño e implantación de un sistema de control interno para mejorar los procesos en los departamentos de gestión administrativa y financiera de la agencia ecuatoriana de aseguramiento de la calidad del agro-calidad en la ciudad de Quito-Ecuador, cuyo objetivo fue: Describir los procesos con los que están sustentadas todas las actividades del subproceso de gestión financiera y administrativa. Encontró que, el sistema de control interno es el plan de

organización que le permite obtener eficiencia, efectividad y economía en sus operaciones, a través de la optimización y uso adecuado de los recursos, así como de obtener información económica y financiera contable oportuna y transparente. La falta del establecimiento de procedimientos de control interno en el área administrativa y financiera, da lugar a que el personal no cuente con un marco de referencia que guíe el correcto desarrollo de los procesos.

Garrido (2011) en su tesis denominada: Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de los Ejidos-México, entre otros concluye: El área de caja es un área administrativa altamente funcional, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta 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.

Dugarte (2012) en su trabajo de investigación denominado: Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, realizado en la ciudad de Mérida-Venezuela, cuyo objetivo general fue: establecer el control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles, llegando a las siguientes conclusiones: la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Estas características influyen sustancialmente en la situación de control interno administrativo; sobre todo, cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios de los usuarios.

Escobar, Medina y Meléndez (2012) en su trabajo de investigación titulado: “Diseño de un control interno administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel; año 2012”-San Miguel-El Salvador, cuyos objetivos específicos fueron: a) Construir una guía de control administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel. b) Identificar las fases y los centros de costos involucrados en el proceso de producción de calzado y proponer cual es el más

adecuado para que los empresarios apliquen en la producción. c) Elaborar un modelo de control interno administrativo contable, aplicando la normativa contable y legal que permita a las empresas dedicadas a la fabricación y venta de calzado poder determinar sus costos de producción. Concluyendo que, con los resultados obtenidos de la investigación, la empresa de calzado Avedaño y Gutiérrez, tiene la necesidad de implementar un sistema de control de inventarios, debido a la cantidad de productos que utilizan en la producción. Asimismo; encontró que, los dueños de las entidades sujetas a estudio no tienen conocimiento suficiente del contenido y aplicación de la Sección 13: Inventarios de la NIFF para PYMES. Ambas entidades no tienen políticas y procedimientos establecidos para el control y seguridad de sus inventarios, no poseen control interno que sea aplicable por los empleados. También, desconocen la estructura y aplicación de un sistema de control interno de acuerdo al enfoque COSO; ya que ambas empresas no cuentan con una estructura organizativa definida y adecuada a sus necesidades, lo cual dificulta su buen funcionamiento en todas las áreas; en especial, la de finanzas y producción. Finalmente, no tienen una misión y visión específica que sea aplicable a la entidad; porque ambas empresas no llevan control de los costos, así como tampoco realizan la contabilidad de costos.

Segovia (2011) en su trabajo de investigación denominado: Diseño e implementación de un sistema de control interno, realizado en la ciudad de Quito-Ecuador, cuyo objetivo general fue: implementar el control interno en la compañía DATUGOURMET para disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones, llegando a la siguiente conclusión: se debe implementar el control interno en la gestión administrativa de la empresa estudiada, para solucionar la duplicidad de funciones y poder generar un buen desempeño de manera eficiente y eficaz de la misma.

2.1.2 Nacionales

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

Romero (2004) en su trabajo de investigación: Deficiencias del control interno en el

proceso de gestión institucional, en la ciudad de Lima, concluye que los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior; son los que facilitan el proceso de ejecución de la gestión de las instituciones del Estado, indicando que una de las razones más evidentes de la importancia del control interno, es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control interno se emplea para crear mejor calidad; las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores; por lo tanto, enfrentar el cambio forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización.

Prado (2009) en su tesis titulada: El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión de la Universidad Mayor de San Marcos, encontró como resultado que, la dirección debe realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus subordinados, capacitar al talento humano en sus áreas para el mejor acoplamiento a diferentes avances tecnológicos logrando así efectividad en sus operaciones que permitan reducir los gastos innecesarios en la gestión.

Escalante (2004) en su trabajo de investigación denominado: Control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración, realizado en la ciudad de Lima cuyo diseño de la investigación fue descriptivo, llegó a la siguiente conclusión: el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad; porque, prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno o monitoreo. Dado que, las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., deben tener controles internos implementados, con la finalidad de salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los estados financieros.

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, cuyo objetivo general fue: determinar las incidencias del control interno en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, encontró los siguientes resultados: a) El 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa.

Mientras que el 33% si cuenta con dicho conocimiento. Siendo de vital importancia para las empresas para actuar con efectividad y eficiencia en sus operaciones. b) El 67% de las empresas no cuenta con los controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente. Cabe indicar además que, las deficiencias que se dan en las empresas son mayormente por no implantar el sistema de control interno.

Vega (2008) en su trabajo de investigación: El sistema de control interno en la empresa moderna, realizado en la ciudad de Lima, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-explicativo, concluye que, el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

Santa Cruz (2008) en su tesis denominada: Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal la prevención de los fraudes mediante los procesos y procedimientos adecuados, control interno dentro de las organizaciones; el mismo que busca medir y evaluar el grado de impacto, cuyos resultados serán en beneficio de los estados de resultados, con el aseguramiento de los ingresos, mitigando riesgos en la toma decisiones sobre los riesgos residuales.

Calixto (2016) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “FAETCA S.R.L.T.D.A” de San Martín de Porres, 2014; tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FAETCA S.R.LTDA” de San Martín de Porres, 2014; el diseño fue no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso; llegó a las siguientes resultados: En la empresa sí se aplican los componentes del control interno sobre los inventarios; asimismo, se señala que las operaciones sí están debidamente respaldadas con documentación pertinente proporcionando la información correcta al personal que la requiere con el detalle suficiente y de manera oportuna, lo que les permite cumplir de forma efectiva sus responsabilidades;

2.1.3 Regionales

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

Crisólogo (2013) en su trabajo de investigación denominada: “Control interno en la gestión de los gobiernos locales del Callejón de Huaylas”-Ancash Perú, 2010-2011; cuyo objetivo general fue: evaluar si el control interno influye en la gestión de los gobiernos locales del Callejón de Huaylas. utilizó una encuesta como instrumento de recolección de información, llegando a los siguientes resultados: El 80% de los gerentes considerados en la muestra, opinaron que no existe un ambiente de control interno apropiado; mientras que el 16% respondieron afirmativamente y el 4% restante expresaron desconocer; asimismo, se determinó que no existe el ambiente apropiado de control interno para poder trabajar, lo cual lo sustentan en el sentido que son escasas las relaciones interpersonales, se presenta mucha indiferencia y apatía en el personal, y desde luego, el clima no es el ideal por el entorno laboral que existe.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad de la provincia del Santa; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Paredes (2014) en su trabajo de investigación: Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales, para cual necesitó una muestra de 10 trabajadores de una población de 20, encontrando los siguientes resultados: a) Que según las encuestas realizadas a los trabajadores sobre los mecanismos y sistemas de control que conocen respondieron, un 20% sobre administración del riesgo, un 30%, sobre asesoría, un

40% de evaluación y seguimiento, mientras que el 10% de los trabajadores no conocen acerca de los mecanismos y sistemas de control, lo cual hace ver que aunque no en su totalidad, los trabajadores conocen los sistemas de control, los cuales son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa en el área administrativa. b) Con respecto a cómo es el entorno de la empresa, cabe resaltar que los trabajadores se dispersan en sus opiniones destacando que un 30% menciona que el control interno es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el otro 30% menciona que el ambiente del control interno elimina riesgos relacionados con el cumplimiento de objetivos; y por último, el 40% respondió que proporciona seguridad al trabajo realizado, esto hace referencia a que los trabajadores consideran de una manera u otra a que la participación del control interno dentro de la empresa es beneficioso. c) Sobre la participación del control interno en el área administrativa los trabajadores respondieron de la siguiente manera, el 20% que es muy efectiva, el 30% que ayuda a realizar un trabajo eficaz, y el 50% restante que proporciona seguridad tanto a trabajadores como al trabajo realizado, lo cual da a sobreentender que los trabajadores de la empresa en cuestión están de acuerdo que el control interno que se está realizando en el área administrativa, los ayuda en el manejo de la gestión y operaciones, ya sean en cuentas por cobrar-ingresos de efectivo, entre otros, que hacen un buen funcionamiento, evitando el fraude y disminuyendo cualquier tipo de riesgos.

Arellano (2015) en su trabajo de investigación titulado: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa fundo mi Leslie S.A. Chimbote, 2013, cuyo diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso; el objetivo general fue: determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa Fondo Mi Leslie S.A. de Chimbote, 2013; llegó a la siguiente conclusión: El control interno influye positivamente en la gestión de inventarios ya que estos coinciden al indicar que para una empresa es importante contar con los componentes del control interno, pues estos ayudan a tener un mejor control de los inventarios en la medida de que se realicen supervisiones, actividades de control, evaluación de los riesgos a los que se está expuesto, el cual evidentemente ayudara a la empresa.

Zavaleta (2013) en su trabajo de investigación titulado “Influencia de la Implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013” realizada en Chimbote. La investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental, sostiene que implementar un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú, realizan una correcta gestión de flujo de materiales, generando así una buena información administrativa, contable y financiera. Asimismo, el control interno en el área de almacén de las empresas de comercio reduce los fraudes, controla las entradas y las salidas, lo cual permite una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, ayudando a lograr los objetivos y metas establecidas en las empresas.

Fernández (2013) en su trabajo de investigación titulado “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo fue: determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, el diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se la técnica de la revisión bibliográfica-documental, llegaron a los siguientes resultados: el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino 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; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Asimismo, se menciona que sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teorías del control interno:

Según **González (2014)**, en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se observó la contabilidad de partida simple. En la edad media aparecieron los libros

de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el franciscano Fray Lucas Paccioli, más conocido como Lucas de Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Para **Gómez (2001)** el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.1.1 Importancia del control interno:

González (2014) establece que, la implantación de un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraudes.

El tamaño de la empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta.

El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

2.2.1.2 Objetivos del control interno:

Según **Gómez (2001)**, el control interno presenta los siguientes objetivos:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

2.2.1.3 Elementos del control interno:

De acuerdo a **Estupiñán (2006)**, el control interno se rige bajo los siguientes elementos:

- **Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- **Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- **Personal:** el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.2.1.4 Tipos de control interno:

Según la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República.

Control previo.- Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los

procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

Control concurrente.- Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos, así como control de asistencia, pago de cheques y movimiento de activos físicos.

Control posterior.- Es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según su plan anual de control, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas y objetivos trazadas; así como de los resultados obtenidos.

2.2.1.5 El informe COSO:

Según **Santa Cruz (2014)** la historia del modelo COSO está enmarcada a dos aspectos fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. Como forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, es publicado en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (**Normas generales de control interno, 2007**).

El grupo de trabajo estuvo constituido por representantes de la American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FAI), Institute of Internal Auditors (IIA) e Institute of Management Accountants (IMA), y sus siglas COSO que corresponde al Committee of Sponsoring Organizations de la Tread-way Commission Cooper & Lybrand (1997). Asimismo, Mantilla (2005) menciona el mismo consenso de cinco asociaciones profesionales de líderes, las cuales lo han convertido al informe COSO, en el estándar internacional de control interno.

El modelo “COSO” puede ser definido como: técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos (**Cooper & Lybrand, 1997**).

2.2.1.6 Componentes del control interno:

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja la entidad, y están integradas a los procesos administrativos los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación; finalmente supervisión y seguimiento.

Según **Mantilla (2005)**, el informe COSO define los componentes del control de la siguiente manera:

Ambiente de control

Según el Informe COSO, el componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control. El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Este componente comprende:

- Filosofía de la dirección, integridad y los valores éticos.
- Administración estratégica.
- Estructura organizacional.
- Administración de recursos humanos.
- Competencia profesional.
- Asignación de autoridad y responsabilidades.
- Órgano de control institucional.

La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Evaluación de riesgos

Según el informe COSO, el componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad. La administración de riesgos es un proceso que debe ser ejecutado en todas las entidades. El titular o funcionario designado debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área o unidad orgánica de la entidad. Asimismo, el titular o funcionario designado y el área o unidad orgánica designada deben definir la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos.

Adicionalmente, ello no exime a que las demás áreas o unidades orgánicas, de acuerdo con la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos definidos, deban identificar los eventos potenciales que pudieran afectar la adecuada ejecución de sus procesos, así como el logro de sus objetivos y los de la entidad, con el propósito de mantenerlos dentro de margen de tolerancia que permita proporcionar seguridad razonable sobre su cumplimiento. A través de la identificación y la valoración de los riesgos se puede evaluar la vulnerabilidad del sistema, identificando el grado en que el control vigente maneja los riesgos. Para lograr esto, se debe adquirir un conocimiento de la entidad, de manera que se logre identificar los procesos y puntos críticos, así como los eventos que pueden afectar las actividades de la entidad. Dado que las condiciones gubernamentales, económicas, tecnológicas, regulatorias y operacionales están en constante cambio, la administración de los riesgos debe ser un proceso continuo.

Establecer los objetivos institucionales es una condición previa para la evaluación de riesgos. Los objetivos deben estar definidos antes que el titular o funcionario designado comience a identificar los riesgos que pueden afectar el logro de las metas y antes de ejecutar las acciones para administrarlos. Estos se fijan en el nivel estratégico, táctico y operativo de la entidad, que se asocian a decisiones de largo, mediano y corto plazo

respectivamente. Se debe poner en marcha un proceso de evaluación de riesgos donde previamente se encuentren definidos de forma adecuada las metas de la entidad, así como los métodos, técnicas y herramientas que se usarán para el proceso de administración de riesgos y el tipo de informes, documentos y comunicaciones que se deben generar e intercambiar. También deben establecerse los roles, responsabilidades y el ambiente laboral para una efectiva administración de riesgos. Esto significa que se debe contar con personal competente para identificar y valorar los riesgos potenciales.

El control interno solo puede dar una seguridad razonable de que los objetivos de una entidad sean cumplidos. La evaluación del riesgo es un componente del control interno y juega un rol esencial en la selección de las actividades apropiadas de control que se deben llevar a cabo. La administración de riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad, más que ser vista o practicada como una actividad separada. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la administración de riesgos. Este componente comprende:

- Planeamiento de la gestión de riesgos
- Identificación de los riesgos
- Valoración de los riesgos
- Respuesta al riesgo.

Según **Mantilla (2005)**, el informe COSO dice que: “Los objetivos estratégicos se refieren a las prioridades y responsabilidades más importantes de la entidad, es decir, abarca tanto las fortalezas y debilidades, como las ventajas y desventajas de la organización en forma general o global.” (pág. 39).

Actividades de control

Según el informe COSO, el componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento sistémico

de las tareas requeridas para cumplir con las actividades y procesos de la entidad. Los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Las actividades de control tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. Con este propósito, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad. Incluyen un rango de actividades de control de detección y prevención tan diversas como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, revisión de procesos y supervisión.

Para ser eficaces, las actividades de control deben ser adecuadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan y contar con un análisis de costo-beneficio. Asimismo, deben ser razonables, entendibles y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. Este componente comprende: Procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones, evaluación costo-beneficio, controles sobre el acceso a los recursos o archivos, verificaciones y conciliaciones, evaluación de desempeño, rendición de cuentas, revisión de procesos, actividades y tareas, controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Se deben formular políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia. Se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, Dentro del contexto de las actividades de control, en síntesis Estupiñan (2006) indica los siguientes tipos de control:

Detectivos: Diseñados para detectar hechos indeseables. Detectan la manifestación y ocurrencia de un hecho. Sus características son: detienen el proceso o aíslan las causas de riesgo, no evitan las causas; miden la efectividad de los controles preventivos; son más costosos; están propensos a ser corregidos.

Preventivos: Diseñados para prevenir resultados indeseables. Sus características son: están incorporados en los procesos de forma imperceptible; evitan que existan las causas;

son más baratos y evitan costos de correcciones.

Correctivos: Diseñados para corregir efectos de un hecho indeseable. Corrigen las causas del riesgo que se detecta sus características son: es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma; corrigen la evasión o falta de los preventivos; ayuda a la investigación y corrección de causas; son muy costosos; implican correcciones y re procesos.

Sistemas de información y comunicación

Según el informe COSO, se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones.

Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades. Este componente comprende: Funciones y características de la información, información y responsabilidad, calidad y suficiencia de la información, sistemas de información, flexibilidad al cambio, archivo institucional, comunicación interna, comunicación externa, canales de comunicación.

Supervisión y monitoreo

La supervisión y monitoreo es el proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control de la entidad, el cual incluye las siguientes actividades: Supervisión independiente, auto evaluaciones y supervisión a través de la ejecución de operaciones. El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control y oportunidades de mejoramiento del control) debe informar a los niveles superiores de la organización.

Según el informe COSO el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su

retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios.

En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento. Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad. Este componente comprende:

- Prevención y monitoreo.
- Monitoreo oportuno del control interno.
- Reporte de deficiencias.
- Seguimiento e implantación de medidas correctivas.
- Autoevaluación.
- Evaluaciones independientes.

2.2.1.7 Órgano de control institucional

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control. Localidad del ambiente de control, es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control,

influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad. Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya en la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustentan los otros cuatro componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control **(Contraloría General de la República, 2006)**.

Control interno

El informe COSO (2013) define al control interno, como el proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables, relacionadas entre sí. Que el control interno sea un proceso significa que:

Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.

No es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización.

Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

De la misma forma, la organización internacional de las entidades fiscalizadoras y superiores- **INTOSAI (2006)** establece que el control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.

Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad. Cumplimiento

de las leyes y regulaciones aplicables. Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.

Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento. Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de **INTOSAI**, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica. Ambas definiciones (**COSO** e **INTOSAI**) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos (**INTOSAI, 2006**).

Objetivos del sistema de control interno

El objetivo del Control Interno es reducir o más bien eliminar las probabilidades de errores e irregularidades de una empresa, el auditor debe estar alerta ya que podrían presentarse de acuerdo con las circunstancias y particularidades del negocio, lo cual presupone un completo conocimiento de los tipos de errores e irregularidades y sus características, asimismo toda organización tiene una misión y visión, estas determinan sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzar sus metas propuestas, estos objetivos son establecidos por la dirección, gerencia y todo el personal de la entidad para asegurar o proporcionar seguridad razonable, evitar fraudes, desfalcos e irregularidades y otros actos que puedan perjudicar a la organización. (**Gestiopolis, 2013**).

Importancia del control interno

El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, es una herramienta y un medio utilizado para apoyar en la consecución de los objetivos institucionales, definido también como un proceso integrado a las actividades operativas de la entidad y es necesario debido a las condiciones que las grandes organizaciones enfrentan.

Su identificación e incorporación en el funcionamiento de la entidad es importante al formar parte de las actividades sustantivas de la empresa; el marco integrado el control interno está inmerso en los programas de calidad y es esencial para que estos tengan éxito, siendo de gran importancia, ya que para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial, no se puede ignorar la planeación y aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos (**Hernández, 2009**).

Características del control interno

1. Es efectuado por personas, no es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.
2. Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice, la gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.
3. Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.
4. La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.
5. Los Directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
6. Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.
7. No importa lo bien diseñado y operado que sea un sistema de control; lo más que puede esperarse es que proporcione seguridad razonable.
8. El efecto acumulado de controles y su naturaleza diversa reducen el riesgo de que no puedan alcanzarse los objetivos, (**Santillana, 2 003**).

Principios de control interno

La Contraloría General de la República (2006) establece que el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de

la estructura.

Moralidad: Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Eficiencia: Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la previsión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Celeridad: Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.

Imparcialidad de costo ambiental: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.

Valoración del costo ambiental: Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

2.2.2 Teoría de la gestión empresarial

Para **Ecured (2013)** la gestión como concepto, posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio y que examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma. La gestión se apoya y funciona a través de personas por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

2.2.2. 1 Funciones principales de la gestión

Se puede decir que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

La primera de esas funciones es la planificación: se utiliza para combinar los recursos

con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos se refiere a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la Organización: donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

El Control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

El control de gestión

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- Identificar -mejorando o corrigiendo- los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa-

efecto. La importancia de gestión y desarrollo que tienen los recursos humanos es básica porque esta función debe conocer los aspectos esenciales de la organización y no considere ésta como un mero sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos. Este hecho es el que hace que la labor de los directivos, en este campo, sea un reto permanente. La forma en que cambien, para bien o para mal, se deberá en gran parte a las habilidades "humanas" del gestor. La vinculación entre proyecto económico y cultura de la empresa son tan fuertes, que en algunas empresas se confunden ambos aspectos.

2.2.3 Teoría de la empresa

Según **Alvarado (2011)**, la filosofía de la empresa es crecer junto con los clientes creando fuentes de trabajo, la meta es buscar el bienestar de los clientes satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, con un buen servicio y una organización confiable, esto quiere decir que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos, asimismo son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio.

Para **Layan (2013)**, el pago de los salario a los trabajadores que les permite la compra de los bienes y servicios que las empresas producen; Además, la participación de las empresas en el grado de desarrollo de los países en los cuales desarrollan su actividad siendo esta actividad cada vez más internacional, ya que permite la ampliación; y por último se ve a la empresa como una realidad económica y social.

En la actualidad las empresas juegan un doble papel, Deciden cual es la mejor forma en la que se debe combinar los factores productivos para obtener el bien o servicio que se producen, buscando siempre aquellas que proporcione un mayor grado de eficiencia. Dirigen los hábitos de consumo de los consumidores ejerciendo influencia sobre ellos mediante la publicidad y las técnicas de mercado.

Según **Cuéllar (2009)**, el control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y

métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento.

Según **Berducido (s.f.)**, esta teoría se mantiene por Reiss, y tiene inequívocas conexiones con el Psicoanálisis y la cibernética. Para el autor, la delincuencia es el resultado de una relativa falta de normas y reglas internalizadas, de un desmoronamiento de controles erigidos con anterioridad y/o de un conflicto entre reglas y técnicas sociales. La desviación social se entiende como la consecuencia funcional de controles personales y sociales débiles fundamentalmente por el fracaso de los grupos primarios.

Finalmente, el control interno comprende el plan de organización, los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.

2.2.4 Objeto de estudio

La Empresa de “Servicios Generales “R & J” E.I.R.L.” Inicio sus operaciones desde junio del año 2009 y se encuentra ubicada en el distrito de Chimbote, se dedica a la prestación de servicios generales, y actualmente es representada por el gerente Pedro Medina Castillo.

2.2.4.1 Visión

Llegar a ser una empresa líder, con nivel de competencia a nivel nacional.

2.2.4.2 Misión

Ser líder en la prestación de servicios generales, satisfaciendo las necesidades de sus clientes por encima de sus expectativas, brindándoles servicio de calidad y logrando la satisfacción del cliente.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

Chacón (2001) define el control interno como la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Se puede afirmar que, un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo, a una crisis operativa.

También, se establece que el control interno incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos institucionales.

Bacalao (2009) define al control interno como un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes.

En esta investigación definimos al control interno como el conjunto de acciones destinadas al cumplimiento de objetivos y metas; asimismo, el control interno es considerado como una herramienta de gestión que ayuda a las entidades al manejo adecuado y eficiente de los recursos; de igual forma, es importante resaltar lo que la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.

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.

2.3.2 Definiciones de administración:

Alonso (1982) dice que, administración viene del latín administrare (de ad, a y ministrare, servir), con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes. Asimismo, la administrar viene de ministro y éste, a su vez, de menester, que procede del latín ministerium, que significa servicio, empleo u oficio. A su vez, éste procede de minister, cuyo significado es servidor oficial.

En el **Diccionario de la Real Academia Española (2015)** se define administración en varios sentidos, como el político, religioso, médico y organizativo. Respecto a este último, allí administración es “dirigir una institución; ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes; y, desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad”.

Para **Stoner (2007)** la administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos. Asimismo, la administración es vista como el proceso de influir en los seres humanos para que contribuyan a los propósitos organizacionales. Consiste en liderazgo, comunicación y motivación. Para Chiavenato (1999) la administración es la conducción racional de las actividades de una organización, sea lucrativa o no lucrativa. La misma trata del planteamiento de la organización, (estructuración) de la dirección y del control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo que ocurren dentro de una organización.

2.3.3 Definición de empresa

Para **Caude (s.f)**, la empresa es el conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o beneficios. Grupo social en el que,

a través de la administración del capital y del trabajo, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las comunidades; y clasifica a la empresa de la manera siguiente:

- Por su tamaño: micro, pequeña, mediana y grande empresa.
- Por el sector: agropecuario, servicios e industrial.
- Por su origen: empresas nacionales, extranjeras y mixtas.
- Por el origen del capital: privada, pública y mixta.

2.3.4. Definición de empresa privada

De manera específica, una empresa privada es una organización económica que selecciona, utiliza y combina factores productivos básicos (RR.NN., Trabajo y Capital) con el propósito de producir bienes y servicios, que luego brinda a los consumidores, a efecto de obtener un determinado beneficio y/o rentabilidad.

Cada empresa es una institución que contrata factores de producción y los organiza para producir bienes y servicios. Ahora bien, para poder pronosticar el comportamiento de las empresas, necesitamos conocer cuáles son los objetivos de sus gestores, así como, cuáles son las restricciones a las que se enfrenta cotidianamente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y caso. Fue no experimental porque no se manipulo ningún aspecto de las variables, cosas o personas ya que solo se limitó a describir las variables en su contexto natural dado. Asimismo fue descriptivo porque solo se limitó a describir los aspectos más relevantes de las variables. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Fue documental porque en la medida de lo posible se revisó los documentos pertinentes relacionados con la investigación. Finalmente, fue de caso porque solo se limitó a estudiar una sola empresa.

3.2 Población y muestra

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, no hubo población, tampoco muestra.

3.3 Definición y operacionalización de las variables

.Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, no aplicó.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica-documental; para lograr los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para lograr los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica de análisis comparativo.

3.4.2. Instrumentos

En el recojo de la información para lograr los resultados del objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de las fichas bibliográficas, para lograr los resultados del objetivo específico 2 se utilizó un cuestionario de 12 preguntas cerradas pertinentes , y para lograr los resultados del objetivo específico 3, se utilizó los

cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

3.5 Plan de análisis

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

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 02. Para hacer el análisis de resultados, la investigadora cuantificó los resultados de cada componente del control interno. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 03. Para hacer el análisis de resultados la investigadora explicó las coincidencias o no coincidencias a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

3.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01.

3.7 Principios éticos

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no aplico.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas privadas del Perú, 2014.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Romero (2004)	Establece que, el control interno se emplea para crear y mejorar la calidad; asimismo, sirve para detectar las fallas del proceso con la finalidad de corregirlos y eliminar errores; por lo tanto, el control interno permite enfrentar el cambio de manera ineludible del ambiente de cualquier organización.
Prado (2009)	Afirma que la dirección debe realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus subordinados, capacitar al talento humano en sus áreas para el mejor acoplamiento a los diferentes avances tecnológicos, logrando así efectividad en sus operaciones que permitan reducir los gastos innecesarios en la gestión.
Escalante (2004)	Sostiene que, el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad; porque, prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno o monitoreo. Dado que, las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., deben tener controles internos implementados, con la finalidad de salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los

estados financieros.

Bautista (2015)

Afirma que, el 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa; mientras que el 33% si cuenta con dicho conocimiento; siendo de vital importancia para las empresas para actuar con efectividad y eficiencia en sus operaciones. Asimismo, el 67% de las empresas no cuenta con los controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente. Finalmente, indica que las deficiencias que se dan en las empresas son generalmente por no implantar su sistema de control interno.

Vega (2008)

Sostiene que, el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

Calixto (2016)

Argumenta que, en la empresa estudiada sí se aplican los componentes del control interno sobre los inventarios; asimismo, señala que las operaciones sí están debidamente respaldadas con documentación pertinente proporcionando la información correcta al personal que la requiere con el detalle suficiente y de manera oportuna, lo que les permite cumplir de forma efectiva sus responsabilidades.

Crisologo (2013)

Establece que, el 80% de los gerentes considerados en la muestra, opinaron que no existe un ambiente de control interno apropiado; mientras que el 16% respondieron afirmativamente y el 4% restante expresaron desconocer; asimismo, se determinó que no

existe el ambiente apropiado de control interno para poder trabajar, lo cual lo sustentan en el sentido que son escasas las relaciones interpersonales, se presenta mucha indiferencia y apatía en el personal, y desde luego, el clima no es el ideal por el entorno laboral que existe.

Arellano (2015)

Sostiene que, el control interno influye positivamente en la gestión de inventarios ya que estos coinciden al indicar que para una empresa es importante contar con los componentes del control interno, pues estos ayudan a tener un mejor control de los inventarios en la medida de que se realicen supervisiones, actividades de control, evaluación de los riesgos a los que se está expuesto, el cual evidentemente ayudará a la empresa.

Zavaleta (2013)

Afirma que, implementar un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú, realizan una correcta gestión de flujo de materiales, generando así una buena información administrativa, contable y financiera. Asimismo, el control interno en el área de almacén de las empresas de comercio reduce los fraudes, controla las entradas y las salidas, lo cual permite una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, ayudando a lograr los objetivos y metas establecidas en las empresas.

**Fernández
(2013)**

Sostienen que, el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente

de manuales de organización y procedimientos, sino 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; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Asimismo, se menciona que sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa de servicios R&J E.I.R.L., Chimbote 2014.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa cuenta con el área de control interno Implementado formalmente?		X
2. ¿En la empresa existe algún proceso de selección para requerimiento de personal?		X
3. ¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	X	
4. ¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?	X	
5. ¿Dispone la empresa del personal necesario en capacidades, números, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?		X
6. ¿Cuenta con capacitación?		X
EVALUACIÓN DE RIESGO		
7. ¿La empresa tiene definidos sus objetivos?	X	
8. ¿Se ha informado en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	X	
9. ¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?	X	
10. ¿Dispone la empresa de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		X

ACTIVIDADES DE CONTROL		
11. ¿Los responsables de las áreas de la empresa preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X
12. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
13. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	
14. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?		X
15. ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
16. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?		X
17. ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?		X
18. ¿Se brinda la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
19. ¿Los canales de comunicación están establecidos para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		X
20. ¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?		X
SUPERVISIÓN		
21. ¿Por parte de la administración existe un monitoreo continuo?		X

22. ¿Las metas programadas se están cumpliendo?		X
23. ¿Se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		X
24. ¿Las recomendaciones de los auditores externos, se implementan como medio para fortalecer los controles internos?		X
25. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican a tiempo a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso (Ver anexo 03).

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa privada servicios generales R & J E.I.R.L., Chimbote, 2014.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADO OBJETIVO ESPEC. 1	RESULTADO OBJETIVO ESPEC. 2	RESULTADOS
Respecto al ambiente de control	<p>Romero (2004) establece que, el control interno se emplea para crear y mejorar la calidad; asimismo, sirve para detectar las fallas del proceso; con la finalidad de corregirlos y eliminar errores; por lo tanto, el control interno permite enfrentar el cambio de manera ineludible del ambiente de cualquier institución.</p>	<p>Según el gerente de la empresa del caso de estudio, dicha empresa no tiene implementado formalmente su sistema de control interno formalmente; por lo tanto, no se puede saber si la empresa utiliza de manera eficiente y eficaz sus recursos productivos.</p>	No coinciden
Respecto a la evaluación de riesgos	<p>Calixto (2016) argumenta que, si las operaciones están debidamente respaldadas con documentación pertinente proporcionando la información correcta al personal que la requiere con el detalle suficiente y</p>	<p>Según el gerente, en la empresa lo que se busca es tener resultados eficientes para poder disminuir los riesgos y Errores.</p>	Sí coinciden

de manera óptima, lo que le permite cumplir de forma efectiva sus responsabilidades.

Respecto a la actividad de control

Escalante (2004) Según el gerente, en la empresa falta establecer que, el control interno debería actuar en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo. comprometer a los jefes de área para que realicen con responsabilidad las funciones establecidas.

No coinciden

Respecto a la información y comunicación

Vega (2008) La empresa sostiene que, el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. La empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva

Sí coinciden

Supervisión y monitoreo

Implementar el control interno implicaría un cambio en la estructura del órgano responsable permitiendo de esta manera ser más efectivos y que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control (Santa Cruz, 2008).

Según el gerente, la empresa carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores.

No coinciden

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

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Dado que no se ha podido encontrar antecedentes que hayan trabajado la influencia del control interno en la gestión administrativa en las empresas privadas del Perú, los resultados de los autores (antecedentes) nacionales, regionales y locales descritos en el cuadro 01 son heterogéneos; además, dichos autores se han dedicado a describir las características del control interno y de la gestión empresarial por separado; así por ejemplo, **Romero (2004)** establece que, el control interno se emplea para crear y mejorar la calidad; asimismo, sirve para detectar las fallas del proceso con la finalidad de corregirlos y eliminar errores; por su parte **Prado (2009)** afirma que, la dirección debe realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus subordinados, capacitar al talento humano en sus áreas para el mejor acoplamiento a los diferentes avances tecnológicos, logrando así efectividad en sus operaciones que permitan reducir los gastos innecesarios en la gestión; asimismo, **Escalante (2004)** sostiene que, el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad; porque, prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno o monitoreo. Sin embargo, **Arellano (2015)** sostiene que, el control interno influye positivamente en la gestión de inventarios; por lo tanto, es importante que la empresa cuente con los componentes del control interno, pues estos ayudan a tener un mejor control de los inventarios; finalmente, **Fernández (2013)** sostienen que, el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino 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; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

4.2.2 Respecto al objetivo específico2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 33 % (2) nos dio como respuesta Sí y el 67% (4) dio como respuesta No, lo cual refleja que, no se le está dando importancia al componente más

importante del control interno, pues según la teoría, califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, se obtuvo un considerable 73 % (3) como respuesta Sí y un escaso 27% (1) como respuesta No, esta situación es beneficiosa porque según las repuestas obtenidas, la empresa estudiada está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, posición que concuerda con lo que se establece en la teoría del informe COSO, ya que en ella se afirma que, la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

Respecto al componente actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 65 % (3) dio como respuesta Sí y el 35% (2) como respuesta No, lo cual refleja que en la empresa del caso, no se está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas institucionales, posición contraria a lo que establecen los autores revisados, quienes señalan que las actividades de control comprende procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar sus objetivos, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de éstos.

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, sólo el 20 % (1) dio como respuesta Sí y el 80% dio como respuesta No, situación muy alarmante, dado que este componente es sin duda alguna, el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, pues la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades, y si esto no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, todas (5) dio como respuesta No, lo cual evidencia que en la empresa no existe supervisión y verificación del desempeño de sus trabajadores, situación muy riesgosa para la empresa, pues según lo establece el informe COSO, los sistemas de control interno requieren supervisión; es decir, un proceso que verifique el desempeño del control interno en el transcurso del tiempo.

4.2.3 Respecto al objetivo específico3:

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) respecto al ambiente de control, no coinciden, debido a que la empresa del caso de estudio, no cuenta con un sistema de control interno de manera formal; en cambio, **Romero (2004)** los trabajadores deben ser capacitados en los aspectos del control interno, lo cual beneficiará la gestión de la empresa.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) respecto a la evaluación de riesgos; sí coinciden, porque, según el gerente, la empresa del caso de estudio busca tener resultados eficientes para poder disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.; lo que también es concordante con lo que establece **Calixto (2016)** argumenta que, si las operaciones están debidamente respaldadas con documentación pertinente proporcionando la información correcta al personal que la requiere con el detalle suficiente y de manera óptima, lo que le permite cumplir de forma efectiva sus responsabilidades

Respecto a la actividad de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) respecto a la actividad de control; no hay coincidencia; porque según **Escalante(2004)** el control interno debe actuar en todas las áreas de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo, que permitirá salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los estados financieros; en cambio, según el gerente de la empresa del caso de estudio, en la

empresa falta comprometer a los jefes de área para que realicen con responsabilidad las funciones establecidas.

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2), respecto a la información y comunicación, sí hay coincidencia, debido a que por ejemplo, **Vega (2008)** sostiene que, el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Asimismo, según el gerente de la empresa del caso de estudio, la empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.

Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) respecto a la supervisión y monitoreo, no coinciden, porque la empresa del caso de estudio, según el gerente, dicha empresa carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores; en cambio, según **Santa Cruz (2008)** implementar el control interno implicaría un cambio en la estructura del órgano responsable permitiendo de esta manera ser más efectivos y que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control (resultados del objetivo específico 1).

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

En los antecedentes pertinentes revisados, casi no se han encontrado trabajos que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú; la mayoría de los trabajos revisados se han limitado a describir por separado las variables de estudio; sin embargo en las bases teóricas se establece que, sí existe influencia del control interno en gestión administrativa de las empresas; es decir, sí la empresas aplican el control interno de manera adecuada (conforme lo establece el informe COSO), ello mejora la gestión administrativa de las empresas.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Servicios Generales R &JE.I.R.L., se ha podido evidenciar que la empresa carece de un sistema formal de control interno; por lo tanto, no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa del caso de estudio; sin embargo, la empresa estudiada tiene un control interno empírico, en el cual algunos componentes del control interno están mejor implementados que otros; por ejemplo, de la 25 preguntas que se hizo al gerente de la empresa, 17 (68 %) son negativas y 8 (32%) son positivas, lo que refleja la precariedad del sistema de control interno empírico de dicha empresa; y es más, en algunos componentes de dicho control interno, la precariedad es más evidente; así por ejemplo, en el componente supervisión y monitoreo, de las 5 preguntas que se hicieron, las 5 (100%) son negativas, y del componente información y comunicación, de las 5 preguntas que se hizo, 4 (80%) son negativas y solo una (20%) es positiva.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los cinco elementos de comparación que representa el 100%, 3 (60%) no coinciden en sus resultados, y 2 (40%) sí coinciden. No coinciden en los siguientes componentes: ambiente de control, actividades de control, y supervisión y monitoreo; en cambio, sí coinciden en: valoración de riesgos e información y comunicación.

5.4 Respecto al objetivo general:

Dado que la mayoría de trabajos (antecedentes) revisados no demuestran la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del

sector servicios del Perú, se recomienda que se empiecen a desarrollar trabajos de campo que demuestren estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de las empresas en general y de las empresas del sector servicios en particular. Asimismo, y dado que la empresa del caso de estudio no tiene implementado formalmente sus sistema de control interno, se recomienda que dicha empresa implemente formalmente su sistema de control interno.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

- Alonso, J. (2006). Instituciones políticas. Recuperado el 30 setiembre del 2017. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/instituciones-politicas/instituciones-politicas2.shtml>
- Alvarado, M. A., & Tuquiñahui, S. P. (2011). “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el Modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”. Cuenca-Ecuador.
- Arellano, N. L. (2015). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa fundo mi Leslie S.A. Chimbote, 2013. Chimbote-Perú.
- Bacalao, H. (2009). Génesis del control interno en Contribuciones a la Economía. Recuperado en mayo 2009. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- 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 (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Calixto, Y. K. (2016). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “FAETCA S.R.LTDA” San Martín de Porres, 2014. Chimbote.
- Carmenate, A. (2012). Importancia del control interno. Extraído el 10 de octubre, 2015, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>.
- Contraloría General de la República. (2016). Ley N ° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Obtenido de <Http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>
- Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) – (2006).
- Contraloría General de la República (2006). Normas de Control Interno de las entidades del Estado. Lima. Editora Perú
- Coso, (2013) control interno – Marco integrado resumen ejecutivo. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-

- Cuellar, G. (2009). Componentes Del Control Interno, obtenido el 05 de agosto del 2015 en la URL: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>.
- Coopers, P. & Lybrand, L. (2007). El control interno como herramienta para la toma de decisiones. Estados Unidos. Extraído el 08 Junio, 2017 del sitio Web de: https://issuu.com/bibliotecapedagogica/docs/el_control_interno_como_herramienta Contraloría General de la República. (2010). Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales.
- Crisólogo, M. (2013). Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash. Tesis. Universidad de San Martín de Porres.
- Chacón, W. (2002). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Publicado en enero de 2002. Tomado el 24 de abril de 2013. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctrlinthf.htm>.
- Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española (2015). URL de la Página Web = <http://www.rae.es/>.
- Dugarte, R. (2012). Estándares de Control Interno Administrativo en la Ejecución de Obras Civiles de los Órganos de la Administración Pública Municipal (para optar grado de magister en ciencias contables) Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Postgrado en Ciencias Contables. Mérida, Venezuela. Extraído el 15 de Noviembre, 2015, de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Jose%20Candelario%20Dugarte%20Rodriguez/Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>
- Escalante, C. (2008). El proceso de control en la gestión institucional (para optar el grado de maestro de contabilidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Estupiñan, R. (2006). Control interno y fraudes. Bogotá-Colombia.

- Fernández, S. (2013). El control interno y su influencia en la gestión en las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Recuperado de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247>
- Garrido, O. (2011). Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto.
- Gonzales, M. (2014). Importancia del Control Interno en las pymes. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Hernandez, A., & Torres, D. (2007). Propuesta de mejora en el sistema de control interno de la empresa CenproCenprofot C:A. Bárbula-Venezuela.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). Control Interno – Marco Integrado COSO.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). Control Interno – Marco Integrado COSO.
- López, G. (2012). Diseño e implantación de un sistema de control interno para mejorar los procesos en los departamentos de gestión administrativa y financiera de la agencia ecuatoriana de aseguramiento de la calidad del agro Agrocalidad. (Tesis la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/796>
- Mantilla, S. (2005). Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá.
- Paredes, C. (2014). Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios - Caso Empresa R Y L Servicios Generales S.R.L (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú.
- Prado R. (2009) El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión. Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Lima.
- Ramón, J. (2001). El control interno en las Empresas privadas. Tomado el 23 de mayo de 2013. Disponible en <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/pu>

- Roca, Y. (2009). Apuntes sobre control interno en Cuba. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/apuntes-sobre-control-interno-en-cuba/>
- Romero, G. (2004). Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional, presentada para optar el Grado de Maestro en administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Salazar, C. (2014). El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú .Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5543/SALAZAR_CATALAN_LESLY_KARIN_CONTROL.pdf?sequence=1.
- Segovia, V. (2011). Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía Datugourmet Cía. Ltda. (para optar el título de ingeniera en contabilidad). Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Contabilidad y Auditoría. Quito, Ecuador. Extraído el 12 de Noviembre, 2015, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T- UCE-0003-124.pdf>.
- Santa Cruz, (2008). Implementación del Sistema de Control Interno y la Mejora de la Gestión en las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de Samanco (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Stoner, J. (2007). Administración de Empresas (Quinta ed., Vol. Tomo I y II).
- Vega, S. (2008). El sistema de control interno en la empresa moderna (para optar el grado de maestro en administración) Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Vilca (2012). El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana” Lima, Perú Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>. www.contraloria.gob.pe
- Zavaleta, C. (2013). Influencia de la Implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027832>

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas privadas del Perú: Caso: Servicios Generales R & J E.I.R.L.,Chimbote, 2014.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas privadas del Perú y de la empresa Servicios Generales R & J E.I.R.L., Chimbote, 2014?</p>	<p>Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas privadas del Perú y de la empresa Servicios Generales R & J E.I.R.L., Chimbote, 2014.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas privadas del Perú. 2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa privada Servicios Generales R & J E.I.R.L., Chimbote 2014. 3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas privadas del Perú y de la empresa privada Servicios Generales R & J E.I.R.L., Chimbote2014.

Fuente: Elaboración propia.

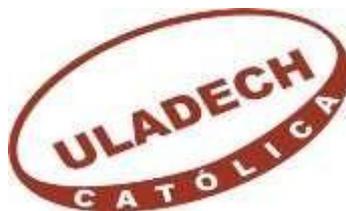
6.2.2 Anexo 02: Fichas bibliográficas:

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESISNA, ESPECIALIDAD,
ETCAUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO _____
Y SUBTITULO: _____
LUGAR DE _____
EDICION: _____ AÑO _____
EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM DE _____
PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO _____
OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
QUE OTORGA EL _____
NIVEL ACADÉMICO: _____
NOMBRE DEL ASESOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACION DE LA
OBRA: _____

Autor: _____ *Año:* _____
Título: _____
Ciudad: _____
País: _____
Resumen de contenido:

6.2.3 Anexo03: Cuestionario:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: El Control Interno y la Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas Privadas del Perú: Caso Servicios Generales R & J E.I.R.L. de Chimbote, 2014.

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

Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:

Edad del representante legal de la empresa

Años

Sexo del representante legal:

Masculino Femenino

Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria Incompleta Completa

Secundaria Incompleta Completa

Superior No Universitaria
Superior Universitaria

Incompleta
Incompleta

Completa
Completa

REFERENTE A LA EMPRESA

2.1 Nombre de la empresa.....

2.2 Dirección.....

2.3 Años de permanencia en el mercado

II. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

¿La empresa cuenta con el control interno implementado formalmente?

Sí No

¿En la empresa existe algún proceso de selección para requerimiento de personal?

Sí No

¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?

Sí No

¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?

Sí No

¿Dispone la empresa del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo sumisión?

Sí No

¿Cuenta con un plan anual de capacitación?

Sí No

¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

Sí No

¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?

Sí No

¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?

Sí No

¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?

Sí No

¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y entrenado para la labor que desempeña?

