



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“CEPEIN E.I.R.L.” – CHIMBOTE, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN
AUDITORÍA**

AUTOR:

C.P.C. PEDRO CÉSAR LOZANO DURAND

ASESOR:

MGTR.FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS
DEL PERÚ: CASO EMPRESA “CEPEIN E.I.R.L.” –
CHIMBOTE, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN
AUDITORÍA**

AUTOR:

C.P.C. PEDRO CÉSAR LOZANO DURAND

ASESOR:

MGTR.FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

**CHIMBOTE – PERÚ
2018**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. MIRIAN RODRÍGUEZ VIGO
SECRETARIO

MGTR. MARIO SOTO MEDINA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Al creador, por la vida y la salud y orientarme el camino para conquistar mis metas.

A mi docente tutor Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco, por su gran apoyo en la realización de nuestros estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haberme transmitidos los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, que estuvo siempre a mi lado brindándome su mano amiga dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión, a mis hermanas que fueron fuente de luz, Naki, Jhajaira, convirtiéndose en pilares fundamentales para mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 22 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1 (revisión bibliográfica): La mayoría de los autores revisados establecen que, el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continua el uso de los recursos productivos y la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes e irregularidades expuestos a riesgos basándose en la teoría del informe COSO. Respecto al objetivo específico 2(referente a la empresa del caso de estudio): se determinó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno apropiado; sin embargo, sí toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar la gestión administrativa. Debido a esta situación, se hace una propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa del caso de estudio, denominada: “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote.

Palabras clave:Control interno, empresa, servicios.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to: Describe the characteristics of the internal control of private companies in the service sector of Peru and the company "CEPEIN EIRL" of Chimbote, 2015. The research was documentary and documentary bibliography, for the collection of information was used bibliographic records and a questionnaire applied to the manager of the company of 22 closed questions of the case study of; Finding the following results, finding the following results: Regarding specific objective 1 (bibliographic reference): Most of the authors reviewed establish that internal control for private companies in the service sector of Peru, is a practical management tool that allows evaluation in Periodic and continuous, in continuous monitoring the profitability of the company, in order to detect, prevent and correct in a timely manner frauds or irregularities exposed to risks based on the theory of the COSO report. Regarding specific objective 2 (referring to the company in the case study): it was determined that the company does not have an internal control system, however, if it takes into account some components of internal control to improve its administrative management. Regarding specific objective 3: Most of the national authors reviewed establish that private companies in the Peruvian service sector carry out internal control as an applicable practical management tool; On the other hand, the company "CEPEIN E.I.R.L." has not implemented the internal control system even though it takes into account some components of the COSO report. Finally, the national authors state that private companies in the service sector in Peru have implemented internal control by applying the five components of the COSO report; On the other hand, the company "CEPEIN E.I.R.L." has not formally implemented an internal control system, although it does take some components, because they are inherently applied in the activities.

Keywords: Internal Control, Company and Services.

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
1.1 Objeto de estudio.....	15
1.2 Pregunta orientadora.....	15
1.3 Objetivos del estudio:.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos:.....	15
1.4 Justificación y relevancia del estudio.....	16
II. REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEPTUAL	17
2.1 Antecedentes:.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	20
2.1.3 Regionales.....	25
2.1.4 Locales.....	26
2.2 Referencia teórico:.....	28
2.2.1 Teorías del control interno:.....	28
2.2.2 Teorías de la empresa:.....	54
2.2.3 Teoría del sector servicios.....	65
2.2.4 Reseña histórica de la empresa.....	67
2.3 Marco conceptual.....	68
2.3.1 Definiciones de control interno:.....	68
2.3.2 Definiciones de empresa:.....	69
2.3.3 Definiciones del sector servicios:.....	69

III. METODOLOGÍA	71
3.1 Tipo de investigación.....	71
3.2 Método de investigación.....	71
3.3 Sujetos de la investigación.....	71
3.4 Escenario de estudio	71
3.5 Procedimiento de recolección de datos cualitativos	71
3.5.1 Técnica de recolección de datos:	71
3.5.2 Procesamiento de datos.....	72
3.6 Consideraciones éticas y de rigor científico	72
3.6.1 Consideraciones éticas	72
3.6.2 Consideraciones de rigor científico	72
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	73
4.1. Resultados:.....	73
4.1.1. Resultados respecto al objetivo específico 1:	73
4.1.2 Resultados Respecto al objetivo específico 2:.....	77
4.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 3:	80
4.2 Discusión:	84
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	84
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	85
4.2.3 Discusión de los resultados del objetivo específico 3:	88
V. CONCLUSIONES	91
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	91
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	91
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	92
5.4 Respecto al objetivo general:	92
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	98
6.1 Referencias bibliográficas:	98
6.2 Anexos:	105
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	105
6.2.2Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	106
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01	73
CuadroN° 02.....	78
Cuadro N° 03.....	80

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas privadas del sector servicios grandes, medianas, pequeñas y micro, necesitan formalizar y establecer el sistema de control interno sobre la gestión de los negocios, dependiendo de las necesidades de las empresas para la protección de sus intereses, a efectos, de disminuir riesgos de fraudes o errores de las cuales se vean afectadas los distintos tipos de organizaciones privadas. Debido a que el control interno, es considerado como una herramienta de gestión o un conjunto de procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos económicos - financieros con el objeto de lograr la consecución de los objetivos de la empresa y que se cumplan, tanto en el corto, mediano y largo plazo, de la forma más eficaz y eficiente, orientándose a generar la rentabilidad y liquidez para garantizar la competitividad, continuidad y desarrollo que afectan a todas las áreas de la organización minimizando riesgos. Es por ello que, la dirección y los auditores internos, entre otros profesionales de la entidad, deben aplicar su criterio profesional a la hora de supervisar y evaluar la efectividad del sistema de control interno (**Instituto de Auditores Internos de España, 2013; Pradales, 2012; Amaro 2013; Viel 2009 & Romero 2012; Fernández, 2013 & Zavaleta 2013**).

Por ello, **la Contraloría General de la República (2006)** ha venido emitiendo en los últimos años, diversa normativa orientada a reforzar la comprensión y práctica del control interno en las entidades tanto públicas como privadas, normas que incorporan conceptos, metodologías y herramientas, para el ejercicio de un control con énfasis en la prevención de riesgos, en la que se utilizan principalmente los recursos existentes: personas, tecnologías, buenas prácticas, experiencia y conocimientos, entre otros. También, dichas normas de control interno se han elaborado en base al modelo del informe COSO, constituyendo lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera. Asimismo, el informe Coso señala que el control interno, es un proceso llevado a cabo por la alta dirección y que a la vez involucra al resto del personal de una entidad, diseñado con el

objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables, Lo que a su vez, también permite conseguir el logro de los objetivos del control interno, los cuales se alcanzan mediante la aplicación adecuada de los cinco componentes básicos de dicho sistema: El ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; los mismos que están interrelacionados, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección (**gestión consultora, 2011**).

Asimismo, en América Latina el control interno en las empresas privadas del sector servicios se ha convertido últimamente en uno de los pilares más importante, porque permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos. Asimismo, ayuda a reducir en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener, convirtiéndose en un factor decisivo para el mejoramiento y crecimiento empresarial de una determinada empresa, permitiendo su establecimiento y consolidación en un sector específico (**Vélez, 2011; Rojas, 2008; Alderete, 2011 & Aguirre, 2012**).

Sin embargo, en el Perú la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control interno, debido a que muchas de ellas son empresas familiares, no disponen de gente profesional que oriente cómo debe llevarse el control interno dentro de éstas, pues en las empresas familiares trabajan personas que no están capacitadas para realizar las funciones; además, por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el control interno. En esta perspectiva, entre los aspectos más importantes que afectan a las empresas son: La falta de formalidad, la carencia de una organización adecuada, no contar con un manual de procedimientos y de políticas adecuadas a la empresa. Situación que es posible que se dé a nivel

departamental, regional, provincial, distrital y local (**Flores & Ibarra, 2006; Vilca 2012 & Paima, 2013**).

Revisando los antecedentes pertinentes a nivel internacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Romero (2012)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Control interno de inventarios”, realizado en la ciudad de Veracruz, México. **Aguirre (2012)** realizó el trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”, realizado en la ciudad del Distrito Federal de México. **Alvarado & Tuquiñahui (2011)** realizaron el trabajo de investigación denominado: “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” de Ecuador. **Márquez, Visnellys, Rojas & Eucaris (2011)** realizaron el trabajo de investigación denominado: “Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, caso de estudio: empresa Fremendz C. A, ubicada en Cumaná, Estado de Sucre”, realizado en la ciudad de Cumaná - Venezuela. **López (2009)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta para garantizar la razonable confianza en la operación de los procesos de producción e inventario en pequeñas empresas constructoras mexicanas”, realizado en D.F. - México.

Asimismo, revisando los antecedentes pertinentes a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Hernández (2006, citado por Giraldo, 2015)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Control interno eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples, de la Universidad Nacional Federico Villarreal”, realizado en la ciudad de Lima – Perú. **Reyes (2014)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el Colegio de Notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, en el departamento de Lambayeque, 2014”. **Paima (2013)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Influencia del sistema de control interno del área de compras y en la rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo”. **Hurtado (2013)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa

Curtiduría Orion SAC”, en la ciudad de Trujillo – Perú. **Montoya (2013)** realizó trabajo de investigación denominado: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo”- Lima. **Carbajal (2013)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Herramienta integrada y control de riesgos”, en Chaclacayo-Perú. **Vilca (2012)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”, realizado en la ciudad de Lima - Perú. **Sánchez (2012)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Implementación de un sistema de control interno de la empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011”, realizado en Trujillo - Perú. **Hidalgo (2010)** en su trabajo de investigación denominado: “Influencia del Control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-Prensa Digital en Lima-Cercado”. **Bautista (2015)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros en la ciudad de Piura, 2014” y **Ramón (2005)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples”, realizado en la ciudad de Lima - Perú.

Revisando los antecedentes pertinentes a nivel regional, no se ha podido encontrar ningún trabajo de investigación relacionado con el nuestro.

Finalmente, revisando a los trabajos a nivel local y del caso de estudio, se han encontrado; a nivel local, los siguientes trabajos de investigación: **Beltrán (2015)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. **Fernández (2013)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú y **Obispo (2013)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013”, realizado en Chimbote – Perú.. Sin

embargo, a nivel del caso de estudio, nadie ha investigado a la empresa CEPEIN E.I.R.L.de Chimbote; Tampoco, no se ha podido encontrar trabajos de investigación pertinentes a nivel regional; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento.

1.1 Objeto de estudio

El objeto de estudio de la investigación es la empresa denominada “CEPEIN E.I.R.L. de Chimbote. Inició sus actividades económicas el 30/05/2014, se encuentra ubicada en Jr. Saenz Peña Nro. 600 Int. 20 Cent. Es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada que tiene como giro principal, Instalaciones Industriales.

1.2 Pregunta orientadora

¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015?

1.3Objetivos del estudio:

1.3.1 Objetivo general

Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

1.3.2 Objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2015.
2. Describir las características del control interno de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.
4. Hacer una propuesta de mejora del sistema de control interno para la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

1.4 Justificación y relevancia del estudio

La presente investigación se justificó y fue relevante por los siguientes criterios:

La investigación permitió llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitió: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

También, la presente investigación se justifica porque servirá como antecedente y aporte metodológico y práctico para futuras investigaciones realizadas por estudiantes de nuestra universidad y de otras universidades públicas o privadas en diferentes ámbitos geográficos de la región y del país.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo, sustentación y aprobación permitirá que obtenga el grado académico de magister, con mención en auditoría, lo que a su vez servirá para que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, y la Escuela Profesional de Contabilidad, Sección de Posgrado, cumplan con lo establecido por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que tiene por finalidad garantizar a la sociedad, que las instituciones educativas de nivel universitario, cumplan con impartir una formación profesional y de maestría de calidad

II. REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; relacionados con la variable y unidades de análisis de la investigación.

Romero (2012) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno de inventarios”, realizado en la ciudad de Veracruz, México. Cuyo objetivo general fue: Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptivo-bibliográfico-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es una herramienta eficaz que permite salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente, con mayor eficacia y eficiencia, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; asimismo, estableció que su aplicación disminuye en gran medida riesgos de fraudes o robos sobre las operaciones diarias que se realizan.

Aguirre (2012) en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”, realizado en la ciudad del Distrito Federal de México. Cuyo objetivo general fue: Crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El control interno debe ser empleado por todas las

empresas, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera que, permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes.

Alvarado & Tuquiñahui (2011) en su trabajo de investigación denominado: “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” de Ecuador. Cuyo objetivo general fue: 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. Cuyo diseño de investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. También, permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, como, limitar las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.

Márquez, Visnelly, Rojas & Eucaris (2011) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, caso de estudio: empresa Fremenz C. A, ubicada en Cumaná, Estado de Sucre”, realizado en la ciudad de Cumaná - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Analizar el control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, de la empresa constructora Fremenz, C.A. ubicada en Cumaná, Estado de Sucre. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue de campo, la

técnica fue la encuesta y entrevista directa con el personal administrativo. Llegó a los siguientes resultados: La empresa no cuenta con normativas específicas particulares para el control interno de sus activos circulantes y sólo se basa parcialmente en lo establecido por los principios administrativos generales; además, el manejo del efectivo, de las cuentas por cobrar y el inventario, son hechos por una sola persona, lo que dificulta el control, cuando cada uno de los cuales deberían estar bajo la responsabilidad de un funcionario diferente; es por ello que se observan fallas en el registros cronológico de las entradas y salidas del efectivo.

López (2009) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta para garantizar la razonable confianza en la operación de los procesos de producción e inventario en pequeñas empresas constructoras mexicanas”, realizado en D.F. - México. Cuyo objetivo general fue: Determinar el modelo de control interno que una pequeña empresa constructora debe utilizar para garantizar al mínimo la razonable confianza en sus operaciones. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación realizada fue de campo, la técnica fue la encuesta llegó a los siguientes resultados: El control interno es importante como herramienta para garantizar la razonable confianza en la operación de los procesos de producción e inventario en pequeñas empresas constructoras mexicanas, en su operación diaria aplican un bajo nivel de control interno, ya que el modelo y controles implementados lo fundamentan en conocimientos de experiencia empírica, pero sin el carácter metodológico y formal que se requiere para llegar al fin deseado.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la Región Ancash, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Hernández (2006, citado por Giraldo, 2015) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples, de la Universidad Nacional Federico Villarreal”, realizado en la ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: Sostiene desde una perspectiva restringida, que el control interno se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados, y desde la perspectiva amplia, el control interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos; se obtuvo como resultado que el control eficaz desarrollado por los órganos de fiscalización, facilita la optimización de la gestión institucional de las cooperativas de servicios múltiples, lo que redundará en un mejoramiento continuo de estas instituciones.

Reyes (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el Colegio de Notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, en el departamento de Lambayeque, 2014”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y

describir las características del control interno del Colegio de Notarios de Lambayeque, 2014. Cuya metodología de investigación fue: Diseño de investigación cualitativo- descriptivo-explicativo y de caso; el instrumento de recojo de información fue el cuestionario. Llegó a los siguientes resultados: Las instituciones debieron estar a la par de todas las empresas y, por lo tanto, manejarse de acuerdo a las normas legales, económicas y contables que rigen en el Perú. El control interno es una parte esencial en la administración financiera, hizo posible realizar un seguimiento de las estrategias internas para comprobar que estaban funcionando, si la organización es viable económicamente y si los recursos se están invirtiendo correctamente, para lograr los objetivos institucionales.

Paima (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Influencia del sistema de control interno del área de compras y en la rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo”. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del sistema de control interno del área de compras y en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue de nivel descriptivo-bibliográfico, la técnica fue la entrevista y encuesta, Llegó a los siguiente resultados: El sistema de control interno operativo es muy importante porque permite evaluar en forma periódica a través de un monitoreo continuo en la gestión de la empresa, con la finalidad de corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable, ya que sin esta herramienta de gestión, se abre la puerta a fraudes o irregularidades, al no efectuarse los procedimientos correctos para la compra de productos(repuestos y vehículos) y su respectivo pago.

Hurtado (2013) realizó su trabajo de investigación denominado: “El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orion SAC”, en la ciudad de Trujillo – Perú.

Cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera el control interno de las existencias incide en los resultados económicos y financieras de la empresa. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue de nivel descriptiva-analítico, la técnica de recopilación de datos fue la entrevista y encuesta. Llegó a los siguientes resultados: La aplicación de un buen sistema de control interno es de vital importancia para un mejor desarrollo de la gestión en las empresas, ya que permite mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa, implementando políticas de control interno adecuadas para lograr un mejor desarrollo en la gestión.

Montoya (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo”, realizado en la ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Las actividades de control interno es importante en el manejo de cualquier empresa, porque, permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa; además, porque en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, lo que beneficia la gestión realizada por las empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

Carbajal (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Herramienta integrada y control de riesgos”, en Perú, Chaclacayo. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, cuantitativo porque midió las

variables de interés descriptivo correlacional. Llegó a los siguientes resultados: El control interno constituye una disciplina de integrar al servicio de la dirección constituyendo su propósito en la implementación de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización y que coadyuven a proporcionar a la dirección la convicción objetiva de que su actuación empresarial es acertada, eficaz y eficiente.

Vilca (2012) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”, realizado en la ciudad de Lima - Perú, Cuyo objetivo general fue: Determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptivo – correlacional. Llegó a los siguientes resultados: Las MYPE aplican inadecuadamente procedimientos de control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un mal manejo gerencial de este tipo de organización empresarial, por la cual, esto influye de forma negativa e imposibilita el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa; sin embargo, sin esta herramienta de gestión abre puerta a fraudes o irregularidades, al no efectuarse los procedimientos correctamente para su gestión, dando lugar a un inadecuado clima laboral, con un entorno tenso.

Sánchez (2012) en su trabajo de investigación denominado: “Implementación de un sistema de control interno de la empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011”, realizado en Trujillo - Perú. Cuyo objetivo general fue: Implementar un sistema de control interno de la empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011. Cuya metodología de investigación fue: De tipo analítico sintético- descriptivo. Llegó a los siguientes resultados: La implementación de un

sistema de control interno produce un efecto positivo en la situación económica y financiera de la empresa. Asimismo, esta implementación del control interno se inicia con la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones (MOF), el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa, con eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos propuestos.

Hidalgo (2010) en su trabajo de investigación denominado: “Influencia del Control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-Prensa Digital en Lima-Cercado”, realizado en la ciudad de Lima - Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, explicativa y correlacional. Llegó a los siguientes resultados: Contar con un sistema de control interno en la gestión la empresa de créditos y cobranzas, influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, con el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas, y así evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

Bautista (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros en la ciudad de Piura, 2014”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicios, Rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros en la ciudad de Piura, 2014. Cuya metodología fue: Tipo cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de información para realizar la medición de variables. Llegó a los

siguientes resultados: El control interno en las empresas del sector servicios se lleva a cabo a través de su contabilidad y los controles para la preparación de planillas, evitando la existencia de empleados fantasmas o no se les pague en su totalidad a sus trabajadores. Debido a que el giro del negocio es algo diario donde debe controlarse mejor todos sus recursos y cumplir con sus obligaciones, el personal de este sector en mención, recibe capacitaciones constantemente, teniendo conocimiento de que la empresa aplica el control interno.

Ramón (2005) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples”, realizado en la ciudad de Lima - Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples. Cuya metodología de investigación fue: Diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es una herramienta que facilitó la información financiera y económica de las empresas cooperativas de servicios múltiples, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial, los procesos de control interno, mostrando eficiencia en su ejecución.

2.1.3 Regionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la provincia del Santa; relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar encontrado trabajos de investigación en este ámbito geográfico.

2.1.4 Locales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Beltrán (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso Empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica-documental. Llegó al siguiente resultado: El control interno para las empresas privadas del Perú, es una herramienta práctica de gestión, es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de las empresas y que a la vez involucra a todos los niveles y miembros de una organización, a través del seguimiento y monitoreo de la rentabilidad de la empresa a través de objetivos planteados en forma periódica, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades.

Fernández (2013) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó 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.

Obispo (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013”, realizado en Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; el instrumento de recojo de información fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual ésta pertenezca; de otro lado, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos permitiendo alcanzar sus objetivos casi en un 100%; sin embargo, se requiere del apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.

2.2 Referencial teórico:

2.2.1 Teorías del control interno:

De acuerdo con el informe COSO, el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones;

Confiabilidad de la información financiera;

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno es un proceso; es decir, es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Asimismo, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total a la conducción de la entidad. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas, las que al mismo tiempo, suelen tener puntos en común. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad (**Estupiñan, 2005**).

Según **Mantilla (2005)**, el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto estría asegurando la confiabilidad de sus estados contables, frente a los fraudes y la eficiencia y eficacia operativa.

De acuerdo con el informe COSO, (Informe del “Committee of Sponsoring Organizations” - “Comité de Organismos Patrocinadores” - 1992), el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión (Mantilla, 2005).

2.2.1.1 Modelos de control interno:

La globalización y los constantes avances tecnológicos han propiciado que se desarrollen nuevos modelos que surgen como una propuesta que busca implementar nuevas formas para mejorar y perfeccionar el control en las organizaciones.

Mantilla (2005) determina los siguientes modelos de control interno:

2.2.1.1.1 El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): control interno proceso llevado a cabo por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado por el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución

de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento **(Coso, 2013)**.

Desde el punto de vista de la gerencia y sus funciones, el control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se van ha cumplido los objetivos de la entidad y los planes para poder alcanzarlo, según las normas de control interno es un proceso integral efectuado por el titular de la entidad, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar riesgos y para asegurar que se alcancen los objetivos gerenciales **(Contraloría General de la República, 2010)**.

Asimismo, la empresa que aplica los controles internos en sus operaciones, podrán conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a 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, citado por Ramos 2016)**.

Es por eso que, toda institución sea pública o privada, con fines de lucro o sin fines de lucro, individual, asociativa o colectiva para poder cumplir con sus objetivos y metas institucionales; necesariamente tiene que tener implementado un sistema de control interno que sirva como pilar en todos los lineamientos de la entidad garantizando la buena gestión de la administración.

En los últimos años la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones se ha incrementado, esto se debe a la medición de la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial a las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el tiempo. Es bueno resaltar la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y

resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo mencionado, se desprende que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización **(Saucedo 2007, citado por Ramos 2016).**

a) Lineamientos de control interno

A continuación, se enumerará los lineamientos a considerar:

1.-Actividad de control: En el cumplimiento de las directrices establecidas por los titulares de las entidades.

2.-Administración de riesgos: Proceso que se realiza para identificar riesgos con la finalidad de establecer estrategias de manera razonable.

3.-Ambiente de control: Entorno que estimula la conducta de los trabajadores con respecto al control de sus actividades.

4.-Control correctivo: Mecanismos que operan en la etapa final de un proceso, que permite identificar y corregir o subsanar en algún grado omisiones o desviaciones.

5.-Control detectivo: Mecanismo de control en momentos que los eventos están ocurriendo, e identifican las omisiones o desviaciones antes que concluya el proceso.

6.-Control interno institucional: Se lleva a cabo por los órganos, jefes, áreas o unidades administrativas y demás servidores públicos de la entidad diseñado e

implementado para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento del Marco Jurídico.

7.-Control preventivo: Mecanismo de control que se anticipa a la posibilidad de que se ejecuten acciones fuera del Marco Legal y Normativo Jurídico que les aplica.

8.-Dependencias: Unidades directamente adscritas al gobierno.

9.-Entidades: Es toda colectividad que puede considerarse como una unidad. El concepto suele utilizarse para nombrar a una corporación o compañía que se toma como Persona Jurídica.

10.-Órganos de vigilancia: Unidades creadas al interior de la entidad, vigila la correcta aplicación de las actividades.

11.-Riesgo: La probabilidad que un evento o acción adversa y su impacto afecten el correcto funcionamiento de la entidad.

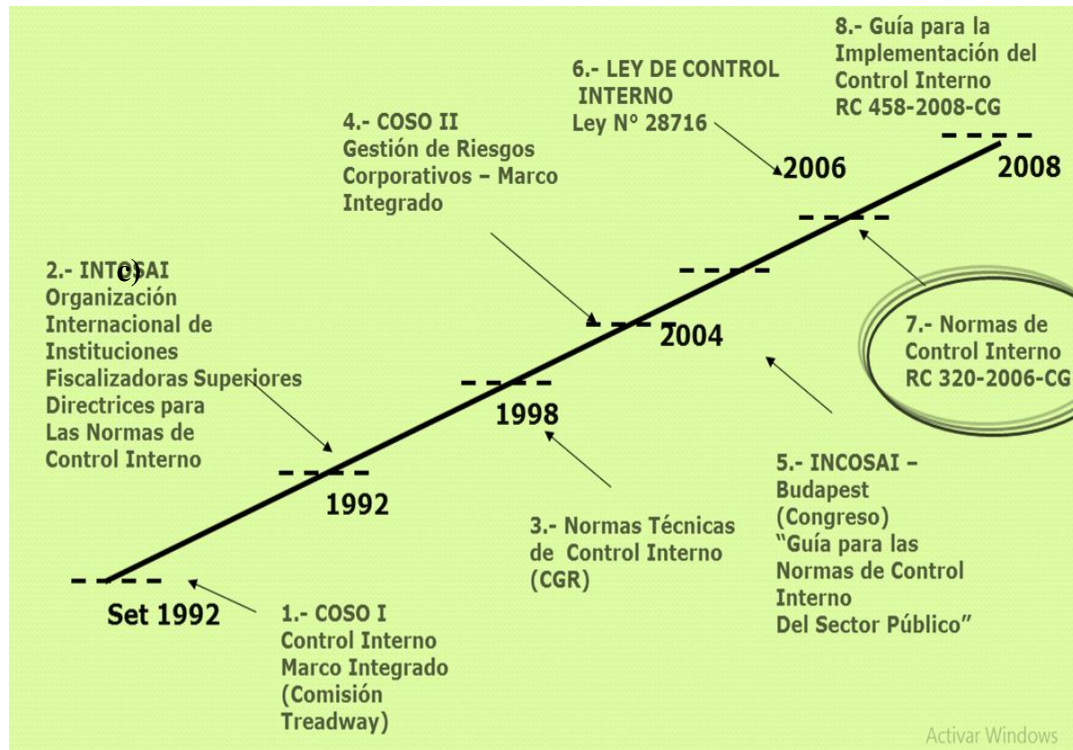
12.-Seguridad razonable: Nivel satisfactorio de confianza, entre condiciones de costos beneficio y riesgo.

Estos lineamientos regulan el control interno en las entidades, los cuales nos orienta en la actividad empresarial institucional (**Contraloría General de la República, 2010**).

a) Mecanismos de control interno

Los mecanismos de control interno consisten en el análisis de la verificación y evaluación que adopta la entidad con la finalidad de procurar que todas las actividades, operaciones y recursos se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas implementadas para la dirección y en atención de metas y objetivos previos de alcanzar la eficiencia, efectividad y economía en la gestión pública (Contraloría General de la República, 2010).

- b) **Evolución del control interno.** –esel cambio en las normas para una adecuación e implementación del control en las entidades:



d) **Tipos de control interno:**

Existen tres tipos de control interno: Control interno diferenciado y complementario, que se ejecutan antes, durante y después de los procesos o acciones que realiza una empresa del Estado.

e) **Tipos de control interno:**

Tipo de control interno	Control previo	Control simultaneo	Control posterior
Se define como:	Es un conjunto de acciones, cautelas que se realizan antes de la ejecución de los procesos u operaciones.	Es un conjunto de acciones, cautelas que se realizan durante la ejecución de los procesos u operaciones.	Es un conjunto de acciones, cautelas que se realizan después de la ejecución de los procesos u operaciones.
Lo aplica:	El directorio, la gerencia general, los funcionarios y los servidores sobre las bases de las normas que rigen las actividades de la organización, los procedimientos establecidos, los reglamentos y los planes institucionales.		El responsable superior, el funcionario o servidor ejecutor en función del cumplimiento de las funciones establecidas. Es realizado por el Órgano de Control Institucional (OCI) según sus planes y programas anuales.
Su finalidad:	Se efectuó la correcta y eficientemente gestión de los recursos, bienes y operaciones de la entidad, para el logro de los objetivos y la misión institucional.		

Fuente: Orientación básica para fortalecimiento del control interno en gobiernos locales

d) Beneficios del control interno:

No todos los procesos o actividades gerenciales que se apliquen en las entidades públicas están completos sin la implementación del control interno; los beneficios por su incorporación son diversos:

✓ El control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos institucionales: La misión y los objetivos de las empresas públicas constituyen la razón de su existencia; sin ellos los procesos, acciones y recursos que asignemos no tendría ningún sentido ni finalidad. Su función y práctica cotidiana cautelar y verificar que los objetivos se cumplan en la medida de lo planificado (Contraloría General de la República, 2010).

✓ El control interno permite un mejor uso de los recursos: Al prevenir riesgos y plantear medidas correctivas antes durante la ejecución de procesos, también contribuye a la mayor eficiencia en el uso de los recursos de la entidad (**Contraloría General de la República, 2010**).

✓ La retroalimentación del control interno genera mayor conocimiento y destreza en los gestores públicos: Ya que el control interno preventivo, funciona como sensor de los errores y desviaciones, además de proponer las medidas correctivas. Mejora las practicas gerenciales y operativas, que permite reenfocar los conceptos y metodologías desarrollando así nuevas habilidades en los funcionarios y servidores de la empresa (**Contraloría General de la República, 2010**).

✓ El control interno promueve una cultura orientadas al buen desempeño y la ética en la acción pública: El desarrollo de mecanismos de control y su verificación previa y simultaneas, trae como consecuencia la mejora del desempeño institucional y promueve una “cultura del logro” en los gestores

públicos. Su práctica promueve la ética en la acción pública, en la medida que desarrolla conciencia respecto al compromiso con la misión y en tanto limita potencial practica irregulares (**Contraloría General de la República, 2010**).

e) **Marco normativo**

El control interno en el Perú, su concepto, principios, técnicas y metodologías, están sustentadas en distintas jerarquías, emitidas para su implementación en las empresas del Estado. Entre las principales normas se encuentran:

- Artículo 82° de la Constitución Política del Perú
- Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la Republica.
- Ley Nª 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Contralor General aprueba las Normas de control Interno.
- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG que aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría General N° 149-2016-CG que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD que Modifica la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría N° 094-2009-CG “Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la Republica (CGR) y los Órganos de Control Institucional (OCI).

Las normas orientan y unifican el control interno en las entidades. Constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la

actividad administrativa u operativa y financiera en la entidad **(Contraloría General de la República, 2010)**.

2.2.1.1.1 Componentes del control interno (Estupiñan, 2005)

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO (1992, citado por Estupiñan 2005) 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; y finalmente, supervisión y monitoreo.

Ambiente de control

El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes y sub componentes del sistema de control interno, como, valores y código de conducta, estructura organizativa, Asignación de autoridad y responsabilidad, administración de recursos humanos, competencia personal y evaluación del desempeño, rendición interna de cuentas o responsabilidad, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas **(Estupiñan, 2005)**.

Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos 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. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio (Estupiñan, 2005).

Actividades de control

Las actividades de control gerencial consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados (Estupiñan, 2005).

Información y comunicación

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. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto (Estupiñan, 2005).

Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos (Estupiñan, 2005).

2.2.1.1.2 Modelo the criteria of control board

Llamado the criteria of control board (de ahora en adelante COCO) fue creado en noviembre de 1995 fue dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificado (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control (Aguirre & Armenta, 2012).

Este modelo busca proporcionar un entendimiento de control y dar respuesta a las siguientes tendencias:

- _ El impacto de la tecnología y el recorte de las estructuras organizativas.
- _ La creciente demanda de informar públicamente acerca de la eficacia de control.
- _ El énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas.
- _ Este Modelo conceptualiza al proceso de control que proporciona un marco de referencias a través de 20 criterios generales que el personal de la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control y que todos los miembros son importantes pero los que deben de prestar mayor atención son los directivos y los administradores (Aguirre & Armenta, 2012).

Propósito:

Desarrollar orientaciones, evaluación y reportes sobre los sistemas de control.

2.2.1.1.3 Modelouk cadbury committee

Fue desarrollado en Reino Unido en diciembre de 1992 por el comité del mismo nombre llamado Uk Cadbury Committee (de ahora en adelante CADBURY) y adopta la misma interpretación amplia del modelo COSO, pero limita la responsabilidad de los reportes de control a la confiabilidad de información financiera.

Este modelo utiliza elementos de control similares al modelo COSO exceptuando las consideraciones de los sistemas de control.

Objetivos:

_ Proporcionar una razonable seguridad de efectividad y eficiencia de las operaciones. Confiabilidad de la información y reportes financieros **(Contraloría General de la República, 2010)**.

2.2.1.1.4 Modelo control objectives for information and related technology

Llamado Control objectives for information and related technology- Cobit (objetivos de control para tecnología de información y tecnologías (de ahora en adelante COBIT) este modelo es un marco de control interno de tecnología de información (de ahora en adelante TI) parte de la premisa de que la TI requiere proporcionar información para lograr los objetivos de la organización (Aguirre & Armenta, 2012).

2.2.1.1.5 Modelo autoevaluación de control

Llamado Autoevaluación de control (de ahora en adelante AEC) este modelo de control interno tiene por objetivo proporcionar seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos de la organización, para esto se requiere capacitación en:

- _ Metodología
- _ Modelos de control
- _ Evaluación de riesgos
- _ Talleres de autoevaluación de control
- _ Redacción
- _ Tecnología **(Estupiñan, 2005)**.

2.2.1.2 Clasificación del control interno

Aguirre & Armenta (2012) clasifican el control interno de la siguiente manera:

2.2.1.2.1 Control interno contable

Son los controles, métodos establecidos para garantizar la protección de los activos, la viabilidad y validez de los registros contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros, pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.) (**Aguirre & Armenta, 2012**).

2.2.1.2.2 Control interno administrativo o de gestión

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenamiento de la producción, relaciones con el personal, etc.) (**Aguirre & Armenta, 2012**).

Asimismo, se clasifica el control interno de la siguiente manera:

2.2.1.2.3 Control internofinanciero

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros de cuentas, normas de valorización o valorización, Etc (Aguirre & Armenta, 2012)

2.2.1.2.4 Control de presupuesto

El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas.

Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario (**Aguirre & Armenta, 2012**).

El control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directiva de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema

debe estar orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente (**Aguirre & Armenta, 2012**).

2.2.1.2.5 Control interno al sistema de información computarizada

El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, métodos, procedimientos, registros e información confiable, y promover con certeza razonable, que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirvan y están adecuados a su propósito (Aguirre & Armenta, 2012).

El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad (**Aguirre & Armenta, 2012**).

2.2.1.2.6 Normas de control interno (Contraloría General de la República, 2006).

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

2.2.1.3 Normas de control interno (Objetivos y ámbito de aplicación)

2.2.1.3.1 Objetivos

Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma (Contraloría General de la República, 2006).

Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades

Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

2.2.1.3.2 Ámbito de aplicación

Las normas de control interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces. En el supuesto que las normas de control interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar. La aplicación de estas normas contribuye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades (Contraloría General de la República, 2006).

2.2.1.3.3 Normas generales de control interno

2.2.1.3.1 Norma general para el componente ambiente de control

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 (**Contraloría General de la República, 2006**).

Este componente comprende Filosofía de la dirección:

La filosofía y estilo de dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.1 Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus referencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.3.1.2 Administración estratégica

Las entidades del estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual (Contraloría General de la República, 2006).

✓ **Estructura organizacional**

El titular o funcionario designado debe desarrollar aprobar, actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejora contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión (Contraloría General de la República, 2006).

✓ **Administración de recursos humanos**

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocaciones de servicio de la comunidad (**Contraloría General de la República, 2006**).

✓ **Competencia profesional**

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del estado (Contraloría General de la República, 2006).

✓ **Asignación de autoridad y responsabilidades**

Es necesario asignar claramente a la persona sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles

y reglas de autorización, así como los límites de su **autoridad (Contraloría General de la República, 2006).**

✓ **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 **(Contraloría General de la República, 2006).**

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 **(Contraloría General de la República, 2006).**

2.2.1.4.2 Norma general para el componente evaluación de riesgos

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 **(Contraloría General de la República, 2006).**

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 **(Contraloría General de la República, 2006).**

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 **(Contraloría General de la República, 2006).**

2.2.1.4.3 Norma general para el componente actividades de control gerencial

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 gerencial 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 (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.4.4 Norma general para el componente sistemas de información y comunicación

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 (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.4.5 Norma general para el componente supervisión y monitoreo

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 (**Contraloría General de la República, 2006**).

2.2.1.5 Control interno

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).

2.2.1.5.1 Objetivos del control interno

La **Contraloría General de la República (2006)** indica que los objetivos del control interno se resumen de la forma siguiente:

Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.1.5.2 Principios de control interno

La Contraloría General de la República (2006) indica 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 provisión 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 Teorías de la empresa:

2.2.2.1 Elementos de la empresa

Para Ruiz (1996), los elementos de la empresa son los recursos fundamentales que se necesitan para su empleo y uso por la administración en la dirección, gestión y ejecución de todas las actividades que se realizan para la consecución de los objetivos son:

2.2.2.1.1 Recursos humanos

En las distintas áreas hay directores, funcionarios, empleados y obreros clasificados en diferentes categorías y niveles jerárquicos:

- Directores y presidente del directorio.
- Personal jerárquico.
- Personal técnico.
- Personal operativo de apoyo o de servicio.
- Personal secretarial.
- Personal auxiliar.
- Personal obrero.

2.2.2.1.2 Recursos materiales

- Materia prima e insumos, productos en proceso.

- Muebles y enseres, materiales y útiles de escritorio.
- Vehículos, maquinaria y equipo.
- Herramientas de trabajoligero.

2.2.2.1.3 Recursos financieros

- Capital social
- Ingresos por venta
- Avance en cuenta corriente, sobregiro bancario, pagarés, letras de cambio, préstamos diversos
- Utilidad de reinversión
- Donaciones en especie o en dinero que mejora su situación económica y financiera.
- Bonos, documentos valorados, letras hipotecarias.

2.2.2.2 Funciones de la empresa

Asimismo, **Ruiz (1996)** nos dice que las funciones que generalmente realizan las empresas son las siguientes:

Toda empresa que realiza actividades económicas se encuentra implícita la actividad comercial que se ha tecnificado mediante la invención de los elementos para poder obtener utilidades y compensaciones al satisfacer las necesidades de los consumidores. Con lo enunciado se infiere que comercialización comprende básicamente dos actividades que son: compras y ventas, que suelen tener otras denominaciones. Compras, abastecimiento, logística. Ventas, mercadotecnia, marketing (**Ruiz, 1996**).

2.2.2.2.1 Compras

Se efectúan las siguientes actividades:

- Establecer el cuadro de necesidades.
- Establecer el presupuesto de compras.
- Escoger a los proveedores y solicitar cotizaciones.
- Obtener de los proveedores los productos, materia prima e insumos, necesarios para la fabricación o para las ventas mediante varias modalidades: compras directas, concurso de precios o licitación pública **(Ruiz, 1996)**.
- Lograr un plazo de entrega y el momento de pedido de tal manera que se cumpla con el ciclo productivo o comercial y no existan interrupciones de carácter técnico **(Ruiz, 1996)**.

2.2.2.2.2 Ventas

Es la técnica que consiste en averiguar el gusto, preferencias y necesidades de las personas utilizando los medios materiales, mentales e intelectuales en la persuasión, pericia y argumentos en la presentación de los productos para su venta. Antes de efectuar las ventas se realizan las siguientes actividades:

- a. Hacer excelente selección de personal idóneo para el área de ventas. ¿Qué tipo de personal se requiere para qué tipos de ventas? Tiene que poseer las cualidadessuficientes **(Ruiz, 1996)**.
- b. Hacer la preparación adecuada mediante ciclos de charlas, cursos y entrenamiento técnico programados por la empresa antes de cada bloque ofensivo para las ventas efectivas **(Ruiz, 1996)**.
- c. Averiguar el gusto, preferencias y necesidades de las personas por medio de entrevistas, observaciones y encuestas diseñadas como modelos en relación a los productos o servicios por vender **(Ruiz, 1996)**.

d. Hacer la propaganda del producto y/o servicios utilizando los diversos medios y formas de publicidad (radio, televisión, periódicos, revistas, folletos, propaganda suelta, paneles, etc.), con la finalidad d

- Dar a conocer el producto.

- Lograr hacerlo apreciar y luego desear.

- Para que al final adquiera.

2.2.2.3 Función financiera

Las funciones financieras son las siguientes:

- a. Conseguir el capital inicial necesario con aporte de los socios para la constitución y funcionamiento de la empresa.
- b. Consecución de préstamos de los bancos o instituciones
- c. Financieras para cubrir obligaciones o para incrementar el capital de trabajo.
- d. Conducir la contabilidad y registrar todas las operaciones económicas documentadas en forma adecuada para servir de fuente informativa en la elaboración de los estados financieros.
- e. Establecer en forma rigurosa los márgenes de ganancia en todas las operaciones tanto administrativas como financieras.
- f. Pagar a los proveedores de acuerdo a los actos pactados, tratos y contratos tanto verbales como documentales para mantener la confianza y seriedad y resguardar la imagen de la organización (**Ruiz, 1996**).

2.2.2.4 Función productiva

Esta función la realizan todas las empresas transformativas o industriales y las funciones son las siguientes:

- a. Fabricación y elaboración de los diferentes productos Transformando la materia prima e insumos y cuidando la calidad mediante un continuo control de la capacidad instalada.
- b. Planificar y controlar la producción
- c. La existencia de planes y programas cuantificables es permanente para mantener o bien la capacidad mínima o máxima de planta.
- d. El intervalo de producción debe estar en relación al intervalo de ventas. Producir de acuerdo a la demanda; producir justo a tiempo.
- e. Controlar la calidad del producto.
- f. Verificar y confirmar la calidad de la materia prima e insumos y componentes que intervienen en el proceso de producción para finalmente establecer la óptima calidad del producto elaborado. Esta función es ejercida por el departamento de control de calidad que incluye laboratorio de análisis y ensayos, técnicas computacionales, y concluye con informes de control de calidad del producto **(Ruiz, 1996)**.

2.2.2.5 Función administrativa

Según **Ruiz (1996)**, las funciones administrativas que generalmente realiza la empresa son las siguientes:

- Conducir el proceso de selección del personal.
- Este proceso tiene como objetivo reclutar y seleccionar un personal idóneo que cuente con las cualidades suficientes para cubrir puestos de trabajo adecuados.
- Conducir el proceso de registro y control del personal Una vez culminada la selección del nuevo personal es imperativo cumplir con el registro y control mediante las tarjetas manuales y técnicas de control de tiempo; reloj de ingreso y salida, cuyo informe semanal, mensual, anual se va registrando en la ficha y file de cada trabajador para llevar su récord laboral.

- Conducir el proceso de desarrollo del personal.
- Establecer programas anuales de capacitación, adiestramiento, entrenamiento, especialización y perfeccionamiento para mantener motivado e incrementar y mejorar el trabajo.
- Establecer cuadros comparativos de programas de desarrollo con otras empresas y organizaciones dedicadas a esta actividad con la finalidad de encontrar los aspectos más preocupantes para hacer el reciclaje adecuado.
- Proceso de racionalización y de movimiento del personal.
- Las organizaciones funcionan en base a una serie de influencias tanto externas como internas, debido a ello van teniendo modificaciones en su estructura y funcionamiento necesitando de la reestructuración, racionalización y movimiento de los elementos y recursos.
- Conducir el proceso de evaluación y calificación del Person.
- Los incentivos son el motor mental diario que tiene el personal para cumplir con su trabajo porque sabe que le están evaluando y calificando para ser luego promovido y/o ascendido.

2.2.2.6 Función social

Asimismo, según Ruiz (1996), las funciones sociales que cumple la empresa son las siguientes:

- a. Orientada hacia el medio donde se desenvuelve la empresa y su funcionamiento no debe atentar contra el bienestar social, la moral y buenas costumbres.
- b. Las empresas no solamente deben cumplir con la obtención de utilidades a expensas de la sociedad descuidando al conglomerado, sino también brindar programas de asistencia social con participación de sus

trabajadores en la comunidad y promoviendo el desarrollo y conservación del medio ambiente.

- c. La empresa desarrolla la función social en dos ámbitos: el ámbito interno y el externo. El interno que incumbe a los trabajadores que tiene a su cargo, y el externo, a la comunidad.

2.2.2.7 Clasificación de la empresa

Según **Flores (2003)**, las empresas por su actividad económica se dividen de la siguiente manera:

2.2.2.7.1 Según la actividad económica que desarrollan:

Empresas industriales

Es el conjunto de todas aquellas empresas que se dedican a la explotación de los recursos mediante la transformación de la materia prima e insumos en productos manufacturados elaborados por la mezcla, combinación de los elementos naturales y químicos de conformidad con la gran división de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (de ahora en adelante CIIU) de todas las actividades económicas de las Naciones Unidas.

a. Empresas comercializadoras

Es el conjunto de todas aquellas empresas que se dedican a la compra de mercadería (productos terminados, insumos, materia prima, envases, bienes muebles, bienes inmuebles) para su posterior venta.

b. Empresas de servicios

Es el conjunto de todas aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios que agregan valor.

Asimismo, para **Pickle (1999)** la clasificación de las empresas es:

2.2.2.7.2 Según el tamaño de la empresa

Según **Pickle (1999)** la clasificación de las empresas, también es:

Según su tamaño se clasifican de la siguiente manera:

a. Microempresa

Son aquellas unidades económicas que poseen menos de 10 trabajadores. Han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar y dar a conocer sus habilidades y destrezas con las que se cuentan.

b. Pequeña empresa

Son aquellas unidades económicas que tienen menos de 50 trabajadores. Se le atribuye a las pequeñas empresas el mayor porcentaje de generación de empleos de un país. Es por esto que son consideradas como una importante red de seguridad de la sociedad.

c. Mediana empresa

Son aquellas unidades económicas que tienen un número entre 50 y 250 trabajadores. Aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra. Tienen un efecto socioeconómico importante ya que permite la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor. Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares.

d. Gran empresa

Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores. Se componen básicamente de la economía de escala,

la cual consiste en ahorros acumulados por la compra de grandes cantidades de bienes. Estas corresponden a las grandes industrias metalúrgicas, automovilísticas, distribuidoras y generadoras de energía, compañías de aviación.

2.2.2.7.3 Según el ámbito geográfico

Asimismo, Flores (2003) determina que, las empresas según su aplicación geográfica se clasifican de la siguiente manera:

- a. Empresas locales: son aquellas que operan en una comunidad, pueblo o ciudad.
- b. Empresas provinciales: son aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o el Estado de un país.
- c. Empresas regionales: son aquellas cuyas ventas de la empresa involucran a varias provincias o regiones.
- d. Empresas nacionales: son aquellas que sus ventas se realizan prácticamente en todo el territorio de un país o nación.
- e. Empresas multinacionales: su actividad se extiende a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país. De esta categoría se puede distinguir una su categoría de empresa internacional, que sería aquella que realiza su actividad en varios países, pero no efectúa inversiones fuera de las fronteras de origen de la misma.

2.2.2.7.4 Según la propiedad

a. Empresas privadas

Son aquellas sociedades comerciales o industriales en que todas o la mayoría de las acciones u otras formas de participación en el capital pertenecen a particulares y son controladas por éstos, siendo

su principal objetivo la obtención de utilidades al competir en el mercado.

b. Empresas estatales

Son personas jurídicas de derecho público, de propiedad del Estado, con duración indefinida que tienen por finalidad ejecutar las políticas del gobierno de turno que en representación del Estado deben desarrollar y controlar las operaciones y el mantenimiento de las actividades productivas y de servicios considerados estratégicos para preservar la seguridad nacional y seguridad patria.

c. Empresas mixtas

Son instituciones privadas, constituidas como sociedades anónimas en las cuales el Estado participa como socio de terceros en el capital social y por consiguiente en la dirección y gestión así como en la repartición de las utilidades en función al monto del patrimonio que posee. Forman parte del directorio manteniendo la responsabilidad conjunta en la dirección, conducción y en el logro de los objetivos empresariales.

2.2.2.7.5 Según su personería jurídica

a. Empresas individuales de responsabilidad limitada

Es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa. (Decreto Ley 21621 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, art. 1º).

b. Empresas societarias o sociedades

Generalmente constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y las sociedades civiles. Las mismas se dividen de la siguiente forma:

- Sociedades anónimas: la sociedad anónima puede adoptar cualquier denominación, pero debe figurar necesariamente la indicación sociedad anónima o las siglas S.A.

Cuando se trate de sociedades cuyas actividades sólo pueden desarrollar, de acuerdo con la ley, por sociedades anónimas, el uso de la indicación o de las siglas es facultativo. Su capital está integrado por acciones y los accionistas no responden personalmente por las deudas sociales.

Formas especiales de la sociedad anónima

1. Sociedad anónima abierta: cuando ha hecho oferta pública primaria de acciones, tienen más de setecientos cincuenta accionistas, más del 35% de su capital pertenece a los ciento setenta y cinco o más accionistas (Ley N° 26887 Ley General de Sociedades, art. 249°).

2. Sociedad anónima cerrada: cuando no tiene más de veinte accionistas y no tiene acciones inscritas en Registros Públicos del Mercado de Valores (Ley N° 26887 Ley general de Sociedades, art. 234°).

3. Sociedad colectiva: en la sociedad colectiva los socios responden en forma solidaria e ilimitada por las obligaciones sociales. Todo pacto en contrario no produce efecto contra terceros. La razón social está integrada por todos los socios o de alguno de ellos, la persona que sin ser socio permite que su nombre aparezca,

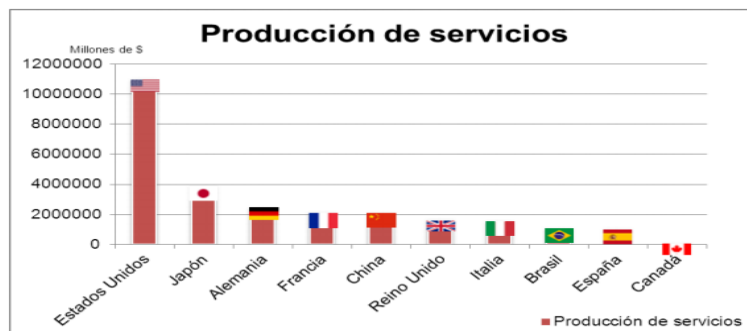
responde como si lo fuera (Ley N° 26887 Ley general de Sociedades, art. 265° y 266).

4. Sociedades en comandita: en las sociedades en comandita, los socios colectivos responden solidaria e ilimitadamente por las obligaciones sociales, en tanto que los socios comanditarios responden sólo hasta la parte del capital que se hayan comprometido a aportar. El acto constitutivo debe indicar quiénes son los socios colectivos y quiénes los comanditarios (Ley N° 26887 Ley general de Sociedades, art. 278°).

5. Sociedad en comandita simple: los aportes sólo pueden ser en especies, bienes o dinero, los socios comanditados no participan en la administración salvo acuerdo en contrario, para la sesión de participación del socio colectivo se requiere acuerdo unánime de los socios colectivos y mayoría absoluta de los comanditarios computada por capitales (Ley N° 26887 Ley general de Sociedades, art. 2815°).

2.2.3 Teoría del sector servicios

En las últimas décadas, este sector se ha diversificado y ha crecido de forma espectacular. En los países más desarrollados, el sector terciario conforma el 70% del producto interior bruto. En países de desarrollo medio como Brasil o Tailandia ronda el 50%, el 40% en Irán e Indonesia, y en los países menos desarrollados alcanza porcentajes del PIB muy inferiores (Cide@d, s/f).



2.2.3.1 El sector servicios en la sociedad de la información: el sector cuaternario

La economía mundial y, especialmente, la de los países desarrollados ha vivido una gran transformación en las últimas décadas. El desarrollo de la sociedad de la información ha llevado a que algunos autores hablen de un nuevo sector económico, el sector cuaternario que incluiría servicios altamente intelectuales ligados a la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica (I+D+I). Este sector económico estaría formado por las tecnologías de la información, las telecomunicaciones, otras industrias de alta tecnología. También se incluiría la educación, la investigación científica, las bibliotecas y otras industrias culturales.

El desarrollo de este sector es clave para el triunfo económico de cualquier país (Cide@d, s/f).

2.2.3.1.1 Tipos de actividades terciarias

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en el se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios.

En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- Servicios públicos: Prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.

- Servicios privados: Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.) (Cide@d, s/f).

En segundo lugar podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- Servicios sociales: administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.
- Servicios de distribución: comercio, transportes, comunicaciones, correo.
- Servicios al consumidor: hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.
- Servicios a las empresas: bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares (**Cide@d, s/f**)

2.2.4 Reseña histórica de la empresa CEPEIN E.I.R.L.

Dirección	: Jr. Saenz Peña Nro. 600 Int. 20 Cent. CERCADO (Por el mercado Alfonso Ugarte)
Departamento	: Ancash
Provincia	: Santa
Distrito	: Chimbote
Número de teléfono(s)	: 943359972
Inicio de Actividades	: 30/05/2014
Actividad / Giro	: Instalaciones Industriales, limpieza de edificios, venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.
Comercio Exterior	: Sin actividad

Resumen

LA EMPRESA DE SERVICIOS CEPEIN E.I.R.L. inició sus actividades económicas el 30/05/2014, se encuentra ubicada en Jr. Saenz Peña Nro. 600 Int. 20 Cent. CERCADO (Por el mercado Alfonso Ugarte) (ANCASH - SANTA - NUEVO CHIMBOTE), a la fecha la situación actual de esta empresa dentro del mercado peruano es ACTIVO.

LA EMPRESA DE SERVICIOS CEPEIN E.I.R.L. es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada que tiene como giro, actividad, rubro principal INSTALACIONES INDUSTRIALES.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

El control es una función elemental en la administración, pues, aunque una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, la gerencia no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore o informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Asimismo señala que el control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; estas se organizan de tal manera que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad (**Santillana, 2003**).

También se define al control interno, como: el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa (Catácora, 1997).

2.3.2 Definiciones de empresa:

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

Una empresa es solo una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen donde se menciona que las organizaciones son fenómenos lingüísticos, unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre sí. Por tanto, una empresa es una red estable de conversaciones. Si se quiere comprender una empresa, se debe examinar las conversaciones que la constituyeron en el pasado y las que la constituyen en la actualidad **(Ribeiro, 2005)**.

Finalmente, la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social **(Chiavenato, 1999)**.

2.3.3 Definiciones del sector servicios:

El sector servicios, también conocido como sector terciario, es uno de los tres grandes sectores en los que se dividen las actividades económicas **(Cide@d, s/f)**.

En general, podemos definirlo como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo y un largo etcétera (**Cide@d, s/f**).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo.

3.2 Método de investigación

El método de la investigación fue: no experimental-descriptivo- bibliográfico – documental y de caso.

3.3 Sujetos de la investigación

Los sujetos de investigación fueron:

Las empresas privadas del sector servicios del Perú y la empresa CEPEIN E.I.R.L. de Chimbote.

3.4 Escenario de estudio

El escenario de estudio fue internacional, nacional, regional y local.

3.5 Procedimiento de recolección de datos cualitativos

3.5.1 Técnica de recolección de datos:

Las técnicas de recolección de datos fueron las siguientes:

- Para la obtención de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental.
- Para la recolección de los datos de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad.
- Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

3.5.2 Procesamiento de datos

Los datos (resultados) fueron seleccionados y presentados en cuadros apropiados y en función a los objetivos específicos planteados.

3.6 Consideraciones éticas y de rigor científico

3.6.1 Consideraciones éticas

Consideraciones éticas, no aplicó, debido a que no se manipuló personas, tampoco cosas. La investigación sólo se limitó a describir la variable de estudio en su contexto natural.

3.6.2 Consideraciones de rigor científico

El rigor científico de la investigación fue establecido en la coherencia lógica interna que se dio entre todos los elementos estructurales básicos del informe de investigación.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados:

4.1.1 Resultados respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2015.

**CUADRO 01
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO1**

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Reyes (2014)	Establece que, en las empresas del sector servicios del Perú, el control interno es una herramienta de gestión con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo, con la finalidad de corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, para obtener una información confiable, evitando fraude o irregularidades en el desarrollo de la gestión, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial, los procesos de control interno, mostrando eficiencia en su ejecución.
Paima (2013)	Afirma que, el sistema de control interno operativo, es muy importante porque permite evaluar en forma periódica a través de un monitoreo continuo la gestión de la empresa, con la finalidad de corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.

- Fernández (2013)** Sostiene que, el control interno es una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, 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.
- Ramón (2005)** Describe que, el control interno es una herramienta que facilitó la información financiera y económica de las empresas cooperativas de servicios múltiples, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial, los procesos de control interno, mostrando eficiencia en su ejecución.
- Hidalgo (2010)** Argumenta que, contar con un sistema de control interno en la gestión la empresa, influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, con el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión y evitar o reducir pérdidas e incrementando ingresos.
- Vilca (2012)** Establece que, el control interno en las empresas del sector servicios del Perú, es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar

diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos institucionales: Efectividad, eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información, asimismo, el tener el tamaño reducido de personal y no contar con un personal debidamente capacitado a mantener un buen clima laboral, lo cual genera deficiencia y retraso en el desarrollo de la gestión empresarial y por ende en los objetivos trazados.

**Beltrán
(2015).**

Afirma que, el control interno para las empresas privadas del Perú, es una herramienta práctica de gestión, es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección y que a la vez involucra a todos los niveles y miembros de una organización, a través del seguimiento y monitoreo de la rentabilidad de la empresa a través de objetivos planteados en forma periódica, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera en el desarrollo de la gestión.

**Sánchez
(2012)**

Sostiene que, la implementación del sistema de control interno se inicia con la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones (MOF), el reglamento interno y un plan de trabajo, el cual describa las funciones, procedimientos y responsabilidades y el cumplimiento de las normas, con el fin de evitar errores y nos ayude a ser más eficiente en el proceso de sus actividades.

**Montoya
(2013)**

Afirma que, las actividades de control interno, se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a los riesgos a la que están expuestas indistintamente del rubro en que estas se desarrollen, implementando actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresas. Asimismo, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos.

**Hurtado
(2013)**

Describe que, la aplicación de un sistema de control interno es de vital importancia para un mejor desarrollo de la gestión en las empresas, permite mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa, implementando políticas de control interno adecuadas para lograr un mejor desarrollo en la gestión.

**Obispo
(2013)**

Afirma que, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos permitiendo alcanzar sus objetivos casi en un 100%; sin embargo, se requiere del apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo.

**Giraldo
(2015)**

Establece que, el control interno se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento o monitoreo de los objetivos planteados, y desde la perspectiva amplia, el control interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo,

sino también involucra a todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos eficiencia, eficacia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

**Carbajal
(2013)**

Sostiene que, el control interno constituye una disciplina de integrar al servicio de la dirección constituyendo su propósito en la implementación de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización y que coadyuven a proporcionar a la dirección la convicción objetiva de que su actuación empresarial es acertada, eficaz y eficiente.

**Bautista
(2015)**

Argumenta que, el control interno en las empresas del sector servicios se lleva a cabo a través de su contabilidad y los controles para la preparación de planillas, evitando la existencia de empleados fantasmas o no se les pague en su totalidad a sus trabajadores.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

**CUADRO 02:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
Tiene implementado formalmente su sistema de control interno	X	
AMBIENTE DE CONTROL		
Valores y código de conducta.		
1. La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.		X
Estructura organizativa.		
2. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.	X	
Asignación de autoridad y responsabilidad.		
3. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.		X
Administración de recursos humanos.		
4. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.	X	
5. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.	X	
6. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.		X
7. La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.		X
8. Se evalúa el desempeño del personal.		X

9. Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados así comolas modificaciones de los existentes.	X
10. Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.	X
EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Objetivos globales de la empresa.	
11. La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo.	X
Objetivo específico.	
12. Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.	X
Riesgos potenciales para la empresa.	
13. En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.	X
ACTIVIDADES DE CONTROL	
Análisis de dirección.	
14. La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados.	X
Procesos para generar información.	
15. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.	X
16. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos.	
Indicadores de rendimiento.	
17. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.	X

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | |
|---|---|
| 18. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones. | X |
| 19. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones. | X |
| 20. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades. | X |

SUPERVISIÓN O MONITOREO.

- | | |
|---|---|
| 21. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. | X |
| 22. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas. | X |

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa CEPEIN E.I.R.L. de Chimbote 2015 y el anexo 03.

4.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

**CUADRO 03:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DELOBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DELOBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	No contar con el personal debidamente capacitado para mantener un buen clima laboral, lo cual genera deficiencia y retraso en el desarrollo de la gestión empresarial; y por ende, en los objetivos trazados (Vilca, 2012).	Según el gerente de la empresa de caso de estudio, la empresa no cuenta con personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio, tampoco capacita a su personal, ni aplica los procedimientos para la selección de éste (ÍTEM 6).	Sícoinciden
Evaluación de riesgos	Establece que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa (Beltrán,	La empresa no tiene definidos sus objetivos (ÍTEM 12).	No coinciden

**2015; Giraldo,
2015; Obispo,
2013 & Vilca,
2012).**

	<p>Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos, al que se exponen las empresas por la no existencia y aplicación de controles internos (Hurtado, 2013 & Montoya, 2013).</p>	<p>No se identifican los riesgos en su totalidad, generando retraso e incumplimiento de las metas y objetivos de la empresa (ÍTEM 13).</p>	<p>No coinciden</p>
<p>Actividades de Control</p>	<p>Determina la necesidad de contar con un sistema de control que permita evitar errores y ayude a ser más eficiente en el proceso de sus actividades,</p>	<p>No se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la</p>	<p>No coinciden</p>

para contar con un normativa vigente manual de (ÍTEM 15). procedimientos y normas, el cual describa las funciones, procedimientos y responsabilidades a seguir (Sánchez, 2012).

Información y comunicación

La información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Montoya, 2013 & Hurtado, 2013).

El sistema de información que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones (ÍTEM 18).

No coinciden

Supervisión y Monitoreo	<p>Establecen al control interno como la verificación de los resultados conseguidos a través del seguimiento o monitoreo de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos planteados(Paima, 2013; Fernández, 2013 & Ramón, 2005).</p>	<p>Los problemas detectados en el monitoreo no se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, precisando plazos para su cumplimiento (ÍTEM 22).</p>	<p>No coinciden</p>
--------------------------------	--	--	---------------------

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

4.2 Discusión:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Beltrán (2015), Giraldo (2015), Reyes (2014), Carbajal (2013), Fernández (2013), Hurtado (2013), Montoya (2013), Obispo (2013), Paima (2013), Vilca (2012), Sánchez (2012), Hidalgo (2010)& Ramón (2005) establecen que, el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú es una herramienta práctica de gestión, que a través de actividades llevadas a cabo, permite evaluar en forma periódica y continua, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión, implementando

actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresas, siendo un proceso que lo lleva a cabo la Alta Dirección, involucrando a todos los niveles y miembros de la organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones que marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden en la empresa. Estos resultados también coinciden con los resultados de los antecedentes internacionales de **Vásquez (2011)** y **López (2009)** quienes señalan que, el control interno es una herramienta de gestión que permite eliminar o disminuir las deficiencias y debilidades que pudieran existir o interferir en el buen desempeño de las funciones y del logro de los objetivos básicos de la entidad, como son la efectividad y la eficiencia. Finalmente, estos resultados también concuerdan con lo que se establece en las bases teóricas de **Mantilla (2005)** & **Estupiñan (2005)**, quienes señalan al control interno como los procedimientos existentes en las empresas para asegurar que son confiables sus estados financieros contables; evitando fraudes, deficiencias e ineficacias en el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

4.2.2 Respetto al objetivo específico 2:

Para realizar el análisis de los resultados del objetivo específico 2, se ha tomado en cuenta los cinco componentes del control interno en la empresa del caso de estudio:

Respetto al componente ambiente de control

De las 10 preguntas realizadas al gerente de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, el 60% (6) de las respuestas son No y el 40% (4) restantes son Sí, lo cual refleja que en la empresa del caso de estudio, no se le está dando importancia al componente más importante del control interno. Lo que coincide con los resultados de **Vilca (2012)**, quien afirma que, las MYPE aplican inadecuados procedimientos de control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal, lo cual influye de forma negativa e imposibilita el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa, dando lugar a un inadecuado clima laboral en un entorno tenso. Lo que no concuerda con lo que establece **Estupiñan (2005)** quien en las bases teóricas afirma que, el ambiente de control que se establece en una organización, influye positivamente en la conciencia del personal. Asimismo, afirma que el ambiente de

control es el fundamento de todos los demás componentes y sub componentes del sistema de control interno, como son: los valores y los códigos de conducta, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad, administración de recursos humanos, competencia personal y evaluación del desempeño, rendición de cuentas internas y responsabilidad, para así mejorar el desempeño de la actividad productiva.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

De la 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa CEPEIN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, la totalidad de respuestas (3) son No , lo cual refleja que la empresa del caso de estudio, no está identificando y valorando lo riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, y por tal motivo, no identifican los riesgos potenciales que pueden afectar las actividades de la empresa. Lo que no concuerda con lo que establece **Estupiñan (2005)**, quien en las bases teóricas afirma que, la evaluación de riesgos 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 los riesgos deben ser gestionados.

Respecto al componente de actividades de control

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa CEPEIN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, se obtuvo un 75% (3) como respuesta No, y el 25% (1) Sí. Estos resultados indican que, la dirección de la empresa no ha determinado qué actividades requieren aprobación y autorización sobre la base de los riesgos identificados; asimismo, no se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente; finalmente, las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude, no han sido asignadas a diferentes personas o equipos. Estos resultados a su vez, no concuerda con lo que establece **Estupiñan (2005)** quien en las bases teóricas afirma que, la actividad de control en una empresa, influye en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que

permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos para asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella, realizado por toda la organización en todos los niveles y en todas las funciones, como son: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Respecto al componente de información y comunicación

De la 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa CEPEIN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, se obtuvo un 66.67% como respuestas Sí (2), lo cual refleja que en la empresa del caso de estudio, se promueve el uso de sistemas de informáticos que suministra información al personal, y el 33.33% (1) de respuestas es No, lo que indica que el sistemas de información que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual, accesible y con valor para la toma de decisiones. Lo que coincide con los resultados de **Montoya (2013)** quien afirma que, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos establecidos. Lo que también , coincide con **Estupiñan (2005)**, quien en las bases teóricas afirma que, en el componente de información y comunicación del control interno, 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; asimismo, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones y ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

De las 2 preguntas realizadas al gerente de la empresa CEPEIN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, se obtuvo un 50% con respuesta SI, lo cual refleja que en la empresa del caso, se realiza un monitoreo continuo de la actividades que se realizan, mientras que el otro 50% es NO; esto indica que, los problemas detectados en el monitoreo no se registran ni comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se puedan tomar las acciones correctivas. Lo que coincide con los resultados de **Reyes (2014)** quien afirma que, el componente de supervisión y monitoreo, permite evaluar en forma periódica, a

través de un monitoreo continuo, con la finalidad de corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna; y así, poder obtener una información confiable, evitando fraudes o irregularidades en el desarrollo de la gestión, facilitando la planeación, la toma de decisiones y control empresarial. Lo que a su vez coincide con **Estupiñan (2005)** quien en las bases teóricas, afirma que el componente de supervisión y monitoreo, requiere de supervisión; es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo, mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas (monitoreo), o una combinación de ambas cosas, durante la ejecución de actividades y procesos.

4.2.3 Discusión de los resultados del objetivo específico 3:

Respecto al componente ambiente de control

Los resultados de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), sí coinciden, en afirmar que en las entidades no se realizan actividades que fomentan la integración del personal que favorezcan al buen clima laboral. Estos resultados no coinciden con la Contraloría General de la República (2006), quien establece que el componente ambiente de control, permite 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 a través de un buen clima organizacional y disciplina que influya en el comportamiento del personal en su conjunto, contribuyendo al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Los resultados de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), no coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales pertinentes revisados, señalan que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa, para hacer frente a los riesgos a las que están expuestas por la no existencia y aplicación de controles

internos; en cambio, a decir del gerente de la empresa del caso de estudio, dicha empresa no tiene definido sus objetivos, no identifica sus riesgos potenciales, lo que le genera retraso e incumplimientos de las metas de la empresa. Estos últimos resultados, no concuerdan con **Estupiñan (2005)**, quien en las bases teóricas afirma que, cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados, teniendo en cuenta la evaluación del riesgo; para ello, es necesario la identificación de los objetivos de los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí, para que puedan servir de base para determinar la forma en que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

Respecto al componente actividades de control

Los resultado de la revisión bibliográfica pertinentes (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), no coinciden, debido a que las actividades de control determina la necesidad de contar con un sistema de control interno que permita evitar errores y ayude a ser más eficientes en el desarrollo de sus actividades, para contar con un manual de procedimientos y normas, el cual describa las funciones, procedimientos y responsabilidades a seguir (Sánchez, 2012). En cambio, según el gerente de la empresa del caso de estudio, El sistema de información que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones (ÍTEM 18). Esto último, no concuerda con **Estupiñan (2005)**, quien en las bases teóricas afirma que, las actividades de control, consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que se realizan dentro la organización, en todos los niveles y en todas las funciones para que el personal realice sus actividades según le corresponda, y la empresa en estudio, señalan que no revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas asignadas para verificar el cumplimiento de las misma.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultado de la revisión bibliográfica pertinente (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que los autores de la

revisión bibliográfica pertinentes, establecen que la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa a través de un proceso supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos (**Montoya, 2013 & Hurtado, 2013**); a diferencia de la empresa en estudio que, según el gerente de la misma, no facilita la información oportuna, actual y accesible y con valor para la toma de decisiones. Lo que no concuerda con **Estupiñan (2005)**, quien en las bases teóricas afirma que, en el componente de información y comunicación, la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales que, permitan cumplir con sus responsabilidades; asimismo, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Los resultados de la revisión bibliográfica pertinentes (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que los autores de la revisión bibliográfica pertinentes, establecen que el control interno se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento o monitoreo de los objetivos planteado (**Paima, 2013; Fernández, 2013 & Ramón, 2005**); a diferencia de la empresa en estudio que, según el gerente de la misma, realiza monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa, pero no comunica con prontitud los problemas detectados a los responsables con el fin que se tomen las medidas correctivas correspondientes. Lo que no concuerda con **Estupiñan (2005)** quien en las bases teóricas afirma que, los sistemas de control interno requieren supervisión; es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y proceso

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores revisados establecen que las características más relevantes del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú son: El control interno es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continuo monitoreo, el funcionamiento de las empresas, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la Alta Dirección, e involucrando a todo el personal de la organización, para el logro de los objetivos planteados, a través de una buena gestión. Asimismo, facilita la información financiera y económica de las empresas de servicios, proporcionando información confiable para la toma de decisiones y el control empresarial.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Las características del control interno de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote en el año 2015, son la siguientes: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno; sin embargo, de manera empírica realiza en cierta medida el control interno, pero con muchas debilidades; las que se reflejan de la siguiente manera: Al gerente de la citada empresa se le aplicó mediante la técnica de la entrevista a profundidad un cuestionario de 22 preguntas cerradas sobre los componentes del control interno establecido por el Informe COSO; siendo los resultados los siguientes: 14 preguntas (63.64%) de las respuestas fueron No y 8 (36.36%) fueron Sí. Desagregando estos resultados, se evidencia lo siguiente: El componente evaluación de riesgos, el 100% (3) de las respuestas fueron No; respecto al componente actividades de control, el 75% (3) fueron No y sólo el 25% (1) fue Sí; finalmente, en el componente ambiente de control el 60% (6) de las respuestas fueron No y el 40% (4) fueron Sí. Estos resultados evidencian que el sistema de control empírico

implementado por la empresa del caso de estudio, tiene más debilidades que fortalezas; por lo tanto, se tiene que hacer una propuesta de mejora

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú (resultados del objetivo específico 1) y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote (resultados del objetivo específico 2); de los cinco componentes del control interno comparados, 4 (80%) No coinciden y 1 (20%) Sí coinciden, Sin embargo, el 100% (5) no coinciden con lo que se establece en las bases teóricas. Esto se debe a que, la mayoría de los trabajos revisados a nivel bibliográfico (resultados del objetivo específico 1) no utilizan los componentes del control interno establecidos en las bases teóricas del Informe COSO.

5.4 Respecto al objetivo general:

La mayoría de los autores revisados establecen que, las características más relevantes del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú son: El control interno es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continuo monitoreo, el funcionamiento de las empresas, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la Alta Dirección, e involucrando a todo el personal de la organización, para el logro de los objetivos planteados, a través de una buena gestión. Respecto a las características del control interno de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote en el año 2015, son: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno; sin embargo, tiene un sistema de control interno empírico, el mismo que tiene más debilidades que fortalezas, porque de la 22 preguntas cerradas aplicadas al gerente de la misma, el 63.64% de las respuestas fueron No y el 36.36% fueron Sí. Desagregando estos resultados, se evidencia que en el componente evaluación de

riesgos, el 100% de las respuestas fueron No; respecto al componente actividades de control, el 75% fueron y el 25% fue Sí; finalmente, en el componente ambiente de control el 60% de las respuestas fueron No y el 40% fueron Sí. Estos resultados evidencian que el sistema de control empírico implementado por la empresa del caso de estudio, es muy débil; por lo tanto, se recomienda hacer una propuesta de mejora de dicho sistema de control interno.

Dado que la empresa del caso de estudio, no tiene formalmente implementado su sistema de control interno, se hace la siguiente propuesta de mejora del sistema de control interno para la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” DE esta manera, estamos dando cumplimiento al objetivo específico 4.

Con esta propuesta, esperamos contribuir a corregir las debilidades del control interno empírico que realiza la empresa del caso de estudio, la misma que está elaborada en base al análisis del Control Interno del Modelo COSO en cuanto a los cinco componentes que establece dicho informe.

1. Ambiente de control:

Las debilidades encontradas en este componente fueron:

- La empresa no cuenta con un código de ética..
- El gerente de la empresa no ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos.
- La empresa no realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.
- La escala remunerativa no está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.

Dada esta situación se propone lo siguiente:

- Se debe implementar un Código de Ética para la entidad con la finalidad de promover la eficiencia laboral de todos los miembros que

conforman la empresa, además que contribuya a la generación de un ambiente familiar en el que exista: respeto, honestidad y responsabilidad. Asimismo, el código de ética deberá ser lo suficientemente amplio y se referirá de igual forma a conflictos de intereses, pagos ilegales y otros pagos indebidos o uso fraudulento de la información interna de la empresa en las operaciones.

- El gerente será el encargado de dar a conocer a los colaboradores en forma clara y precisa sus deberes y responsabilidades. Asimismo, cada persona deberá estar autorizada para tomar decisiones oportunas y necesarias, en caso contrario existirá demoras. Finalmente, cada empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas Ejecutadas y los resultados obtenidos, en función de lo que se espera lograr.
- Realizar actividades de planificación en el área de recursos humanos, reclutamiento, selección y contratación. También, se debe generar condiciones favorables que incluyan la capacitación y desarrollo para permitir al personal, actualizarse e incrementar sus conocimientos y destrezas. Asimismo, describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y describir las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe. Finalmente, evaluar el desempeño del personal, motivando el desarrollo del liderazgo; para ello, se tiene que tener al personal en su debido puesto.
- Complementario a lo anterior se debe establecer una política de remuneraciones equilibrada y justa, procurando utilizar como criterio fundamental, el incremento de la productividad del trabajador; aplicando el eslogan: a mayor productividad, mayor remuneración.

2. Evaluación de riesgos:

Se entiende por riesgo a la probabilidad de un riesgo interno o externo afecte la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteado con eficiencia, eficacia y economía; en esta perspectiva; las debilidades encontradas en este componente fueron:

- La empresa no ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgo.
- No están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.
- En el desarrollo de sus actividades no se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.

Dada esta situación, se propone las siguientes alternativas de mejora:

- El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de establecer y difundir los lineamientos y políticas para la administración de riesgo.
- El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de identificar los posibles riesgos para cada objetivo estratégico de la entidad estudiada.
- Finalmente, el gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de determinar y cuantificar la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados en el desarrollo de sus actividades; y tomar las medidas apropiadas y correspondientes.

.3. Actividades de control

En toda institución y/o empresa las actividades de control interno son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo y más seguro de asegurar el logro de los objetivos institucionales de la empresa, en esta perspectiva, las debilidades encontradas en este componentes fueron:

- La dirección no ha determinado qué actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados.
- No se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.
- Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude no han sido asignadas a diferentes personas o equipos.

Dada esta situación, se propone las siguientes alternativas de mejora:

- La empresa del caso de estudio, a través de la gerencia deberá de determinar qué actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados y establecidos fehacientemente..
- El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de revisar periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.
- El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de asignar a ciertas personas que laboran en ella para estar al pendiente de actividades expuestas a casos de riesgos o fraudes.

4. Información y comunicación

Información y comunicación en el contexto del control interno implica, identificar, capturar y comunicar a la gerencia y personal en forma adecuada y oportuna reportes que contienen información operacional y financiera, de tal forma que permita cumplir con las responsabilidades de cada persona y su respectivo control; en esta perspectiva, las debilidades encontradas en este componente fueron:

- Los sistemas de información que disponen las áreas no facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.
- No se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.

Dada esta situación, se propone las siguiente alternativas de mejora:

- El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de estar al tanto de detectar problemas en el monitoreo y comunicarlo con prontitud a los responsables de tomar la medidas pertinentes correspondientes.
- La empresa del caso de estudio, deberá de contar con sistemas de información que disponen las áreas, faciliten la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones, lo cual permitirá que para cada decisión que tome el gerente de la empresa, la respectiva área le proporcionará información oportuna, precisa y verdadera.

5. Supervisión y monitoreo

Este componente del control interno implica la revisión y evaluación oportuna y prudente de los componentes del sistema de control interno del marco diseñado del modelo o informe COSO; en este sentido; La debilidad encontrada fue la siguiente:

- No se investiga y se corrige las deficiencias encontradas dentro de la empresa.

Dada esta situación, se propone las siguiente alternativas de mejora:

- El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá de estar al tanto de detectarse problemas en el monitoreo y comunicarlo con prontitud a los responsables con la finalidad de controlar la situación y hacer que el problema presentado siga avanzando..

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

- Aguirre (2012). “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”. DF – México. Recuperado de: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf.
- Aguirre, R. & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Revista El Buzón de Pacioli, 76, 1-17. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Alderete, D. (2011). “Diseño de un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”. Universidad Tecnológica Equinoccial. Santo Domingo, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509_1.pdf
- Alvarado, M. & Tuquiñahui, S. (2011). “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”. (Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría) – Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

- Amaro (2013). La importancia del control interno. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos46/control-transporte-urbano/control-transporte-urbano7.shtml> en la empresa
- Bautista (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros en la ciudad de Piura, 2014”. Tesis. Piura, Perú.
- Beltrán, M. (2015). Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015. (Tesis para optar el título profesional). Universidad los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Carbajal (2013). “Herramienta integrada y control de riesgos”.
- Catácora, F. (19967). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill.
- Chacón, W. (2002) Citado por Ramos, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon’s Negocios E Inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Chiavenato, I. (1999).Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill. Parte 1.

- Cide@d (s/f). El sector servicios. Geográfica e historia 3° ESO. Recuperado de:
http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincena4.pdf
- Contraloría General de la República (2006). Normas de Control Interno de las entidades del Estado. Lima. Editora Perú
- Contraloría General de la República (2010). Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales. Recuperado de:
<http://www.munlima.gob.pe/images/control-interno/Actividades/OrientacionCIGoBLocales.pdf>
- Coso, (2013) control interno – Marco integrado resumen ejecutivo. Recuperado de
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Estupiñan, G. (2005). Control Interno (Informe COSO)
- 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>
- Flores, J. (2003). Empresa y Administración, Lima Perú.
- Flores Y. & Ibarra G. (2006). Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo - Instituto de Ciencias Económico-Administrativas. México.
- Gestión consultora (2011) El control interno según el informe coso Recuperado de:
<http://www.ingenieriaygestion.cl/Consultora/publi/Informe-COSO.pdf>
- Giraldo, O. (2015). El Control Interno en la Municipalidad Distrital de Anra-Huari, 2013. Tesis. Universidad los Ángeles de Chimbote.

- Hidalgo, B. (2010). “La influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital”. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público), realizado en Lima, Perú, 2010.
- Hurtado, E. (2013). “El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión S.A.C. en la ciudad de Trujillo, año 2012”. Tesis para optar el Título de Contador Público, Escuela de Contabilidad y Finanzas, Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo, Perú.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). Control Interno – Marco Integrado COSO.
- Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) – (2006).
- López (2009). El control interno como herramienta para garantizar la razonable confianza en la operación de los procesos de producción e inventario en pequeñas empresas constructoras mexicanas- en México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015134/015134.pdf>
- Mantilla, G. (2005) Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá.
- Márquez, V.; Visnelly, J.; Rojas C. & Eucaris, V. (2011). Análisis Del Control Interno Del Efectivo, Cuentas Por Cobrar E Inventario En La Empresa Fremendz, C. A. Ubicada En Cumaná, Estado Sucre. (Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado, Universidad de Oriente Núcleo De Sucre). Recuperado de: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESIS_EucarisRojasVisnellyMarquez.pdf

- Montoya (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito De Chaclacayo”. Lima, Perú. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samanyego_cm.pdf
- Obispo, D. (2013). Caracterización Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Del Perú. Caso. Periodo 2013. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036118>
- Pallares, Z., Romero D. & Herrera M. (2005), Cuarta Edición, Fondo Editorial Nueva Empresa, Pág. 41.
- Paima (2013). Influencia del sistema de control interno del área de compras en rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo s.a. – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/paima_briggith_influencia_sistema_control.pdf
- Pradales (2012). Modelo de gestión económica financiera para organizaciones en Cuba.
- Pickle, A. (1999). Administración de empresas pequeñas y medianas, México DF México.
- Ramón, G. (s/f). El control interno en las empresas privadas. Recuperado de:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Ramón (2005), La Auditoría Financiera en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples. Universidad de Lima. Lima, Perú.

- Reyes, G. (2014). Caracterización del control interno en el colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, 2014. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035025>
- Ribeiro, L. (2005), Ediciones Urano S.A, Pág. 99.
- Rojas (2008). Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf
- Romero, M. (2012). El control interno. Obtenido de monografias.com. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>
- Ruiz, R. (1996). Prevención de riesgos laborales su nuevo enfoque la implantación de la gestión de riesgos en la empresa
- Sánchez, M. (2012). “Implementación de un sistema de control interno de la empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011”. (Tesis para optar el título de Contador Público) – Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3523/sanchez_mercy.pdf?sequence=1
- Santillana (2003). Sistemas de control interno. Recuperado de: http://www.mypearsonshop.com.mx/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf?sfvrsn=
- Saucedo, R. (2007). Citado por Ramos, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso

Brandon's negocios e inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de biblioteca virtual la universidad privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Vásquez (2011). Ejecución de control interno para mejorar la gestión en una empresa de transporte de carga vía aérea. Guatemala. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pd

Vélez, E. (2011). El control interno como herramienta fundamental para la administración de una empresa. Tesis para obtener el grado académico de Licenciado en contaduría pública del instituto tecnológico de Sonora – México. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Control-Interno-Como-HerramientaFundamental/3259034.html>

Viel, Y. (2009). Control interno, antecedentes y evolución. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>

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
Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa “CEPEIN E.I.R.L.” – Chimbote, 2015 Propuesta de mejora.	¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015?	Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015 Propuesta de mejora.	1.Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2015. 2.Describir las características del control interno de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. 3.Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. 4.Hacer una propuesta de mejora para la empresa del caso de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTÍTULO: _____

 LUGAR DE _____

EDICION: _____ AÑO
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA
 QUE OTORGA EL _____
 NIVEL ACADEMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La información que usted proporciona será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**CUESTIONARIO, EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

Información general	
Entidad	: CEPEIN E.I.R.L.
Unidad Orgánica	: GERENCIA
Nombres y Apellidos	: GAYOSO HARO JAVIER GUSTAVO
Grado de instrucción	: UNIVERSITARIO
Cargo	: GERENCIA
Periodo en el cargo	: 2 AÑOS, 3 MESES
Fecha de aplicación	: 15 DE JUNIO DEL 2016
Instrucciones:	
* Lea cuidadosamente las preguntas y responda a los aspectos consultados marcando con un aspa (X) la opción cuya opinión considere adecuada.	
* De ser el caso adjunte la información que se estime pertinente, para la mejor comprensión de la operatividad de su dirección.	

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
<p align="center">Tiene implementado formalmente su sistema de control interno</p> <p>AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Valores y código de conducta.</p> <p>1. La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.</p> <p>Estructura organizativa.</p> <p>2. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>Asignación de autoridad y responsabilidad.</p> <p>3. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.</p> <p>Administración de recursos humanos.</p> <p>4. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.</p> <p>5. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.</p> <p>6. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.</p> <p>7. La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.</p> <p>Competencia personal y evaluación del desempeño.</p> <p>8. Se evalúa el desempeño del personal.</p> <p>Rendición interna de cuentas o responsabilidad.</p>		

9. Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados así como las modificaciones de los existentes.

10. Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.

EVALUACIÓN DE RIESGO

Objetivos globales de la empresa.

11. La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo.

Objetivo específico.

12. Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.

Riesgos potenciales para la empresa.

13. En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Análisis de dirección.

14. La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/ o autorización sobre la base de los riesgos identificados.

Procesos para generar información.

15. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.

16. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos.

Indicadores de rendimiento.

17. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

18. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

19. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones.

20. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.

SUPERVISIÓN O MONITOREO.

21. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa.

22. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.

Fuente: Elaboración propia.