



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO CENTRO
MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO S.A.C. - SAN
ISIDRO 2016**

AUTORA:

BACH. CLARISA ARIAS BALANDRA

ASESOR:

MG.C.P.C. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

LIMA-PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO CENTRO
MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO S.A.C. - SAN
ISIDRO 2016**

AUTORA:

BACH. CLARISA ARIAS BALANDRA

ASESOR:

MG.C.P.C. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

LIMA-PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

PRESIDENTE:

DR(A). ERLINDA R. RODRÍGUEZ CRIBILLEROS

SECRETARIO:

MG. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO

MIEMBRO:

MG. VÍCTOR HUGO ARMIJO GARCÍA

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por conducirme por el buen camino de la vida.

Quien me ha brindado sabiduría, salud, fortaleza y

Confianza para culminar mis estudios universitarios.

Mi sincero agradecimiento y reconocimiento a los profesores de la Escuela Profesional de Contabilidad de la ULADECH por su valiosa contribución en mi formación académica y profesional por haberme inculcado y brindado sólidos conocimientos, valores morales éticos, experiencias y sugerencias que contribuyeron a alcanzar un nivel académico de manera satisfactoria.

DEDICATORIA

A mi padre que es el ejemplo de mi vida, por su empuje y perseverancia, por estar siempre ahí y enseñarme el camino de superación.

Mi madre, que me apoya moralmente en los momentos difíciles.

Por el tiempo que estuve ausente de ellos, para lograr uno de mis objetivos y metas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.” de San Isidro, 2016. La investigación realizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Asimismo, se utilizaron como instrumentos; fichas bibliográficas, cuestionario pertinente de preguntas cerradas donde se ha establecido que las empresas tienen debilidades en su sistema de control interno, como la falta de un manual de organización y funciones, manual de procedimientos documentado, el reglamento interno de trabajo, un adecuado proceso de selección, y capacitación de personal. Lo antes mencionado se pretende comprobar con un sistema que actualmente ha sido utilizada por innumerables empresas, tal herramienta es denominada Control Interno, la cual consiste en revisar los procesos operacionales de la empresa, modificarlos, eliminarlos o crear nuevos procesos que ayuden a crecer, fortalecer y simplificar el trabajo sin que pierda calidad, con la finalidad de mantenerse a la vanguardia y agregar valor a los productos que ofrece. Se concluye que tanto la mayoría de micro y pequeñas empresas en el Perú y la empresa Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., adolecen de características similares en cuanto al manejo del control interno en las operaciones que realizan, dichas debilidades hacen que la mayoría de este tipo de empresas presenten problemas en su crecimiento, no minimicen sus riesgos, no cuiden sus activos y como consecuencia no logran sus objetivos establecidos.

Palabras clave: Control Interno, micro y pequeñas empresas, empresa de servicios.

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the characteristics of internal control in the micro and small companies of the service sector of Peru and the company "Centro Médico Odontológico Americano SAC" of San Isidro 2016. The research carried out was of non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. They were also used as instruments; bibliographic records, pertinent questionnaire of closed questions where it has been established that companies have weaknesses in their internal control system, such as the lack of an organization and functions manual, documented procedures manual, the internal work regulations, an adequate process of Selection and training of personnel. The aforementioned is to check with a system that has been used by countless companies, this tool is called Internal Control, which consists of reviewing the operational processes of the company, modify them, eliminate them or create new processes that help to grow, strengthen and simplify the work without losing quality, in order to stay ahead and add value to the products it offers. It is concluded that both the majority of micro and small companies in Peru and the company Centro Médico Odontológico Americano SAC, suffer from similar characteristics in terms of the management of internal control in the operations they perform, said weaknesses make most of this type of Companies present problems in their growth, do not minimize their risks, do not take care of their assets and as a consequence they do not achieve their established objectives.

Keywords: Internal Control, micro and small companies, service company.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1. ANTECEDENTES	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	23
2.1.3. Regionales	28
2.1.4. Locales	31
2.2. BASES TEÓRICAS	34
Definición de Control Interno	34
Planeación de Control	36
El Control en las Organizaciones	37
El Proceso de Control	38
Características de Control	39
Tipos de Control	40
Técnicas de control	41
Técnicas de Control de Recursos	42
Control y Auditoría	44
Control Administrativo	44
Control Administrativo o General	45

Concepto de Control Administrativo	46
Decisiones de Control de la Misión	48
Decisiones del Control del Proceso	50
Áreas básicas de Control	53
Importancia de Control Administrativo	53
Necesidad del Control	53
Comparación del Control Interno Administrativo y Financiero	55
Control Financiero	56
Importancia del Control Financiero	57
Control de la Eficiencia y Eficacia	59
Diseño de un Sistema de Control Financiero	59
El control y la Auditoría	60
Origen y desarrollo de la Auditoría	60
Desarrollo de la Auditoría Administrativa	61
Objetivos del Control Interno	62
Clasificación del Control Interno	62
El Control Interno – Principios	63
Componentes del Control Interno	66
Elementos del Control Interno	74
Importancia del Control Interno	75
Limitaciones del Control Interno	76
Fundamentos del control Interno	77
Necesidad y Ventajas del Control Interno	79
Evaluación del Sistema de Control Interno	81
El Informe Coso	85
Características del Coso II	88
Objetivos del Coso II	88
Beneficios del Coso II	89
Coso III (2013)	90
2.3. MARCO CONCEPTUAL	96
Definición de Control	96
Definición de Sistema	96

Definición del Sistema de Control Interno	97
Definición del Control Interno “Informe Coso”	97
Control Interno Efectivo	98
Definición de Empresa	98
El Control Interno en la Pequeña Empresa	99
III. METODOLOGÍA	100
3.1. Tipo de investigación	100
3.2. Población y muestra	100
3.3. Definición y operacionalización de las variables	100
3.4. Técnicas e instrumentos	100
3.4.1. Técnicas	100
3.4.2. Instrumentos	100
3.5. Plan de análisis	100
3.6. Matriz de consistencia	101
3.7. Principios éticos	101
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	102
4.1. RESULTADOS	102
4.1.1. Respecto al objetivo específico N° 01	102
4.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02	107
4.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03	109
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	114
4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01	114
4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02	117
4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03	119
V. CONCLUSIONES	124
5.1. Respecto al objetivo específico N° 01	124
5.2. Respecto al objetivo específico N° 02	124
5.3. Respecto al objetivo específico N° 03	124
VI. RECOMENDACIONES	126
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	127
7.1. Referencias bibliográficas	127
7.2. Anexos	134

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Objetivo específico N° 01	102
Cuadro N° 02: Objetivo específico N° 02	107
Cuadro N° 03: Objetivo específico N° 03	110

I. INTRODUCCIÓN

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades. Tal situación materializó un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, y una visión integradora que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados.” (DEL TORO RIOS, FONTEBOA VIZCAINO , ARMADA TRABAS, & SANTOS CID, 2005)

“La complejidad en las operaciones de las empresas y organizaciones hizo necesario adoptar procesos administrativos que debían incluir planificación, organización, dirección y control. A su vez, estos procesos requerían de personal capacitado para implementar y mantener las normas de control interno en el ámbito de la gestión con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. De esta manera, las empresas empezaron a

implementar sus propias políticas para el control interno, generando una diversidad de conceptos que carecían de uniformidad. Esta situación hizo evidente la necesidad de un marco conceptual que estandarizara las buenas prácticas con respecto a control interno, facilitando así la implementación y comprensión de sistemas de control interno adecuados. En primera medida, este marco debía establecer una definición común de control interno y luego presentar un modelo que se pudiera adecuar a cualquier empresa sin distinción alguna. Por esta razón, el comité COSO, en septiembre de 1992, emitió en los Estados Unidos el informe Internal Control – Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), luego de un trabajo arduo de cinco años y orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades” (FALCONÍ PANANA, 2017).

“Confiar o no confiar en los controles establecidos, es una pregunta muy interesante, que la empresa debe resolver, desarrollando los procedimientos adecuados para determinar el diseño la efectividad y eficiencia del mismo, el grado de cumplimiento de los mismos, si son o no adecuados, proporcionan o no, una seguridad razonable, que no pudieran prevenirse o detectarse en su oportunidad por defectos en la implementación del control interno. El estudio y evaluación del control interno debe realizarse en cumplimiento de las NIA 265 “Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración” y la NIA 315 Identificación y evaluación de riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo el control interno” (ALVAREZ ILLANES, 2015).

“El Control Interno se diseña e implementa con la finalidad de contrarrestar los riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos. Además, tiene como objetivos, la protección de los activos de la empresa; obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna; la promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio y que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa. El Control Interno de una entidad está integrado por las políticas y procedimientos que nos garanticen el logro de objetivos específicos, Para ello, se reconsideran los siguientes elementos: el ambiente de control, evaluación de riesgos, sistemas de información y comunicación, procedimientos de control y vigilancia” (APAZA MEZA, 2015)

En el distrito de San Isidro en la ciudad de Lima, se realizará el trabajo de investigación sobre la influencia del Control Interno en la gestión de las Micro y Pequeñas empresas, tomando como centro de estudios el Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. considerando que su implementación en el proceso integrado de las operaciones efectuado desde la dirección y el resto del personal de una entidad pueden proporcionar seguridad razonable al logro de los objetivos deseados a saber; Información confiable, Eficiencia y eficacia en las operaciones, el cumplimiento de las normativas, así como las políticas que se establecen y el control de los recursos de la empresa; elementos que en la actualidad la organización carece.

La empresa objeto de estudio con razón social: CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO S.A.C. con RUC 20112280201

debidamente representado por su Gerente General Dr. Cesar Alberto Delgado Saravia, inicio de actividades: 01 de abril de 1990; siendo su actividad principal, Actividades de Odontología, con su visión; “ser reconocidos como la mejor y más grande empresa odontológica del Perú, a través del crecimiento de nuestra RED NACIONAL INTEGRADA, que servirá de base para la internacionalización de la empresa” y su misión; “Ofrecer a nuestros pacientes, servicios odontológicos de alta calidad en todas las especialidades a cargo de profesionales competentes con soporte tecnológico y esmerada atención”.

Por las razones expuestas el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del Control Interno en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016?**. Para dar respuesta al problema hemos planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir la influencia del Control Interno en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016. Así mismo para poder conseguir el Objetivo General, nos hemos planteado los siguientes Objetivos Específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2016.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016.

3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque nos permitirá conocer la importancia que tiene el Control Interno en la mejora de información sobre la gestión para la toma de decisiones en beneficio de las Micro y Pequeñas Empresas en el distrito de San Isidro. Para el Centro Médico Odontológico Americano, es de gran importancia crear un sistema de Control Interno que conlleve al mejoramiento de los procesos y procedimientos en el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar ya que representa una fuente de ingresos relevante dentro de la organización.

En este contexto, con este proyecto se pretende diseñar un sistema de control interno que pueda responder a las actuales necesidades de crecimiento y competitividad que requiere la empresa, y que esto permita crear un ambiente de colaboración y confianza entre los colaboradores a todos los niveles de la organización.

El sistema de control interno a diseñar debe propender por:

- La eficiencia y eficacia de las operaciones.
- La confiabilidad de la información financiera.
- El cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- La salvaguarda de los recursos.

Este nuevo esquema, indudablemente contribuirá al fortalecimiento de una cultura de control y mejora continua, basándose en procesos sólidamente establecidos, a partir de un trabajo en equipo y con metas de trabajo que

contribuyan al cumplimiento de manera razonable de los objetivos de la empresa.

Otro aspecto importante es que haya un mejoramiento en calidad de la información financiera y contable, que permita a la Dirección tomar decisiones con información confiable, completa, íntegra y oportuna.

Finalmente, la presente investigación servirá como línea de investigación de la carrera profesión al de Contabilidad de la Universidad los Ángeles de Chimbote; es decir, a partir de esta investigación se generarán sub-proyectos de investigación por parte de los alumnos de la escuela profesional.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

En la presente investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo menos en Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

2.1.1. Internacionales:

(BARRIOS, 2014, pág. 84). En su tesis titulada: “DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA”. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias D.T y C.- Colombia. Grado para optar el título de Contador Público. Indica lo siguiente:

Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objetivo social y objetivos trazados por la empresa.

Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las

leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.

El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

(GOMEZ, 2013, pág. 65). En su tesis titulada: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL CICLO DE INGRESOS SUBPROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DEL CENTRO MÉDICO IPSALUD LTDA.” Universidad Autónoma de Occidente Santiago de Cali - Colombia. Grado para optar el título de Contador Público. Llega a la siguiente conclusión.

Las actividades de control son el sistema de control interno, estas centralizadas en el personal operativo y la Auxiliar de contabilidad que tiene la injerencia directa en los hechos operativos y económicos de la Organización. La supervisión de las actividades está a cargo del contador de la Organización quien

debe de velar por el adecuado registro, seguimiento y control de los hechos económicos, y como última instancia está el Gerente General quien toma las decisiones estratégicas a partir de los datos del sistema operativo, las notificaciones del día a día del proceso y los resultados económicos de la Organización.

Los métodos de trabajo sugeridos deben de ir acompañadas de una cultura del autocontrol por parte del personal, al igual que un programa o plan de capacitaciones que permita interiorizar las políticas y mejorar las competencias del personal. El material documentado en este proyecto también pretende ser una herramienta para desarrollar las capacitaciones del personal.

(FERNANDEZ, 2012, pág. xiii). En su Tesis titulada: “MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIPCÍA. LTDA.” Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador. Previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y auditoría. Indica lo siguiente:

Muchas organizaciones reconocen los beneficios potenciales que el control interno puede proporcionar. Las organizaciones deben cumplir con requerimientos de calidad, de reportes fiduciarios y de seguridad, tanto para su información, como para sus activos. El control interno se ha convertido en un factor vital de gran importancia en las organizaciones de negocios y en consecuencia de su misión, consiguen mejorar su capacidad para identificar los

eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y los costes o pérdidas asociados. Ellos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes y reestructurándose para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficacia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes regulaciones.

(PAUTE, 2011, pág. 125). En su tesis titulada: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA”. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca - Ecuador. Previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Indica lo siguiente:

El Control Interno es un plan de organización en el cual se utiliza métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan a una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueva la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración.

El control interno permite a una organización limitar los fraudes o operaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.

(MARIA, 2011, pág. 64). En su tesis titulada: “DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SAMBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011”. Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga – Ecuador. Previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Indica lo siguiente:

La empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada. Los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa.

Los trabajadores operativos no tienen conocimiento de los beneficios sociales que les asisten dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas.

La empresa presenta una debilidad en cuanto a la escasa capacitación que brinda a los trabajadores especialmente en las áreas de seguridad y manejo de equipos, lo que ha provocado que el rendimiento laboral no sea el adecuado. Así mismo se detectó que existe falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa.

2.1.2. Nacionales

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

(VIVAS, 2017, pág. 151) En su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA CENTRAL DE GASEOSAS H & C S.A.C. Universidad Continental De Huancayo. Huancayo – Perú. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Indica lo siguiente:

El control interno bajo el enfoque COSO, es el conjunto de procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada, está dirigido por la alta dirección y compromete la participación de todo el personal que la integra; está diseñado para enfrentar los riesgos y portar un grado de

seguridad razonable del logro de los objetivos operativos respecto a la eficiencia, eficacia y economicidad de sus operaciones; de la confiabilidad de la información financiera y no financiera; y del cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos, en los parámetros planeados en la organización.

La evaluación del control interno en la unidad de procesos logísticos de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C. bajo los componentes del COSO, ambiente de control, evolución de riesgos, actividades de control, información y comunicación; así como el de supervisión y monitoreo, ha permitido detectar deficiencias en sus tres áreas logísticas, a partir de las cuales se identificaron los puntos críticos y fue posible proponer las actividades correctivas a implementar, con los que se ha conseguido mejorar los procesos logísticos de la organización.

(DAVILA, 2016, pág. 75). En su tesis titulada: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA A & B REPRESENTACIONES SRL, CON EL FIN DE MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS-PERIODO 2015”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú. Tesis para optar Título de Contador Público. Llegan a la siguiente conclusión:

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación podemos decir que el Control Interno son un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización, con el fin de

asegurar que los activos están debidamente protegidos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, a la vez podemos decir que un Sistema de Control Interno (SCI) no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango.

(HUERTA, 2016, pág. 72). En su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU ENFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES “EL CONSTRUCTOR L & A” S.A.C. HUARMEY, 2016”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash – Perú. Tesis para optar el Título Profesional De Contador Público. Indica lo siguiente:

La mayoría de los autores nacionales establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa, pues no solo se trata de establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos, sino de alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes áreas de la empresa. Asimismo, la empresa servicios

múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, no tiene implementado un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa. Por tal motivo, se recomienda a la gerencia de la empresa, implementar formalmente el control interno en la misma.

(CASTRO, 2013, pág. 108). En su tesis titulada: “EFECTOS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS PESQUERAS DE LA ACTIVIDAD EXPORTADORA PAITA – PIURA” Universidad de San Martín De Porres. Lima – Perú. Tesis presentada como requisito para optar grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. Indica lo siguiente:

Los datos obtenidos como producto de la aplicación del instrumento de medición permitieron conocer que la falta de establecimiento de metas y objetivos del control interno, no permite que se evalúen el nivel de cumplimiento de las políticas de trabajo en la empresa pesquera.

Se ha establecido que la ejecución del control interno incide en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Se ha determinado que las observaciones encontradas como parte del control interno, permite que se elaboren planes operativos que guíen las decisiones de la empresa hacia el futuro.

(BLAS, 2013, pág. 80). En su tesis titulada: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA A & V INVERSIONES S.A.C DEL DISTRITO DE TRUJILLO PERIODO 2011”. Universidad De Trujillo. Trujillo - Perú. Tesis para obtener el Grado de Contador Público. Indica lo siguiente:

El trabajo de investigación muestra la importancia de un Sistema de Control Interno en la empresa A & V Inversiones, pues permitirá demostrar los puntos críticos en dicha empresa para luego poder establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, si no políticas y procedimientos de control interno.

La planificación de Control Interno permite el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten la empresa en estudio, permitirá mejorar los controles sobre los procesos que se utilizan para elaborar los documentos necesarios.

2.1.3. Regionales

En la presente investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región de Lima, donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(GINA, 2015, pág. 85). En su tesis “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PERÚ Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EN LA CLÍNICA CORAZÓN DE JESÚS S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE 2014”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete – Perú. Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Indica lo siguiente:

Es importante contar con un manual escrito de control interno en el centro de labores y necesario en cada área de trabajo.

La aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría.

La información de actividades de control interno si influyen en la determinación de estrategias, toda empresa debe tener una apropiada estrategia empresarial entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda

ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores consecutivamente.

(BORJAS, 2015, pág. 102). En su tesis titulada: “LA CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PERÚ Y SU INCIDENCIA EN LA CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL DEL RUBRO DISTRIBUCIÓN DE FLUIDO ELÉCTRICO EN EL DISTRITO DE SAN VICENTE PROVINCIA DE CAÑETE EN EL 2014”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete - Perú. Tesis para optar el Título de Contador Público. Menciona lo siguiente:

Se ha determinado que en la empresa comercial del rubro distribución de fluido eléctrico en el distrito San Vicente provincia de Cañete que no existe un departamento de control interno o un personal que supervise las actividades de las distintas áreas de la empresa. Esto se debe a la poca importancia que la empresa presenta en establecer mecanismos para llevar a cabo un sistema de control interno dentro de ella logrando así las supervisiones en sus diferentes áreas en tanto financieros y administrativos.

Asimismo, existen empleados en la empresa que en su mayoría realizan sus labores empleando un bajo nivel de principios, valores éticos, profesionalismo y eficiencia. Ocupando los horarios de trabajo en actividades ajenas a sus labores. A su vez se ha determinado que existen empleados con falta de

conocimiento respecto al control interno desconociendo sus objetivos, componentes, importancia y beneficios.

En lo que respecta el control interno y su incidencia en la capacitación, se determinó que la empresa capacita constantemente a su personal, pero en su mayoría en temas de seguridad y medio ambiente. En la investigación se rescata que los empleados de la empresa son conscientes de cuán importante y beneficioso es capacitarlos para alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, los empleados consideran que la falta de capacitación y supervisión por parte de la empresa influye mucho en su desempeño laboral en la empresa. Ellos consideran que la empresa necesita un control interno y una capacitación constante referente a este en las diferentes áreas de la empresa dando fe que mejoraría mucho la empresa.

(MONTROYA, 2013, pág. 151). En su tesis titulada: “INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO”. Universidad de San Martín de Porras. Lima - Perú. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Auditoría Y Control de Gestión Empresarial. Menciona lo siguiente:

El control interno canalizado en el estudio de investigación juega un papel importante en el manejo de cualquier empresa porque a través de este sistema nos permite evaluar los riesgos e

implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además es importante, porque constantemente y en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados de la marcha, consideramos que una de las fases elementales y principales es la supervisión y seguimiento que se deben realizar de las actividades realizadas por la empresa. Teniendo en cuenta las diferentes fases que involucra la implementación de este sistema, nos hemos abocado al estudio y análisis de este sistema.

2.1.4. Locales

En la presente investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en las localidades de Lima, que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(RAMOS, 2017, pág. 82). En su tesis titulada: “INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LA MYPE “LUIJHON” RUBRO BORDADOS INDUSTRIALES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL PERIODO 2016”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú. Tesis para optar el Título de Contador Público. Menciona lo siguiente:

El control interno es de suma importancia, pues su implementación nos ayudará a la obtención de buenos resultados,

en la Mype Luijhon se busca poder implementar este sistema de control para la mejora de la gestión, pudiendo así tener un cálculo del avance que se está dando y brindar fechas exactas de la entrega de mercadería, teniendo así al terminar el año una mayor producción y mayor ganancia.

(CHAVEZ, 2016, pág. 101). En su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DE MENSAJERIA SANTOS SAC SURCO 2015”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima - Perú. Tesis para optar el Título de Contador Público. Menciona lo siguiente:

Se logró describir la incidencia del control interno en la toma de decisiones de la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC.

Se logró determinar el modo como el senegimiento de los componentes del control interno pueden ser parte importante en la toma de decisiones de la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC.

Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio.

(CASTRO R. Z., 2015, pág. 92). En su tesis titulada: “LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO EN EL BUEN GOBIERNO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA

CIUDAD DE LIMA, 2015”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima - Perú. Tesis para optar el Título de Contador Público. Menciona lo siguiente:

La efectividad del control interno facilita el buen gobierno de la empresa de servicios y., mediante la implementación y operativización del sistema de control orientado a la economía, eficiencia efectividad y competitividad empresarial.

La evaluación y retroalimentación del control interno facilitan la mejora continua y competitividad de la empresa de servicios., mediante la identificación y ajustes de aquellas situaciones que permitan el perfeccionamiento e imposición a la competencia.

La acción de control es la herramienta esencial del control interno, efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la empresa en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones de la empresa de servicios.

(NARVASTA, 2012, pág. 64). En su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LAS MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA” Universidad de San Martín de Porras. Lima-Perú. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Menciona lo siguiente:

Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control

interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial.

Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto, esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa.

Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto en control interno aplicado es ineficiente.

2.2. BASES TEÓRICAS

DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la Información Financiera, proveer la eficiencia operativa y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

La NIA 315 lo define *“como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la Información Financiera, efectividad y*

eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para contrarrestar a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos”.

Para J. Stoner el control *“Es el proceso por medio del cual los gerentes se aseguran que las actividades efectivas están de acuerdo con las que se han planeado”.* Para R. Buchele, *“Es el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias”.* F. Kast opina que el control es *“la función administrativa que mantiene la actividad organizacional dentro del límites tolerables, al compararlos con las expectativas”.*

El control es, en consecuencia, una función que no se desarrolla en el vacío, sino que se inserta dentro del proceso administrativo, y presenta características perfectamente diferenciadas según el nivel de decisión en el que opere.

La función administrativa de control consiste en la comparación de sucesos con los objetivos y aplicar las correcciones necesarias cuando los sucesos se hayan desviado de los objetivos.

En general, el control es responsable de todos los miembros de la organización, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia.

PLANEACIÓN Y CONTROL

La planeación y el control están estrechamente relacionados porque la dirección superior debe aplicar sistemas que determinen a tiempo cuando ocurren las desviaciones de los planes y objetivos, para poner de acuerdo la actuación con los planes, o revisar las circunstancias de aquellos que han cambiado.

El control es función de todos los administradores, desde el gerente general hasta los supervisores de línea en todas las organizaciones. Algunos administradores, en particular los de niveles inferiores, se olvidan que todo encargo de la ejecución de planes y objetivos se convierte en el principal responsable de llevar a cabo el control.

Importancia del control

Es imposible imaginar una organización que esté exenta de controles, ya que son indispensables en todas las organizaciones para lograr planes y objetivos. Y surgen preguntas. Tales como: *¿Qué factores hacen importante el control para los administradores y para sus organizaciones?, ¿Cuánto control deben ejercer los administradores?* La decisión administrativa en áreas de definición, planeación y logro de objetivos, está dirigida hacia la creación de valor; las decisiones de control se adoptan como una acción destinada a minimizar las consecuencias (destrucción de valor) de las decisiones impropias o el desempeño inadecuado. Por tanto, las decisiones acerca de programas de control efectivos deben reflejar el grado de riesgo asociado con la ejecución de determinado plan u objetivo; cuando mayores sean los riesgos originados en la

incertidumbre y el costo de una misión específica, mayor debe ser la preocupación por el control.

EL CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES

El control es vital para el funcionamiento de las organizaciones como un sistema, de acuerdo con el proceso de retroalimentación. Lo más significativo de las decisiones consiste en actuar sobre comportamientos determinados a fin de reducir alguna desviación percibida; gracias a ello es posible mantener una adecuada función de dirección y por tanto, lograr objetivos. Pozo Navarro comenta que:

Los conceptos por los que el control ha pasado en este sentido, definen en cierta manera la evaluación del concepto empresa como un sistema actuador sobre su medio y sobre su propia estructura, ajustando en ambas situaciones un esfuerzo que liga a ambos en la relación “medio-objeto”.

El control ha existido en todo tipo de organizaciones (industrial, comercial y social), desde el momento en que éstas se han creado para cumplir algún objetivo. Taylor lo intuyó y Fayol definió de manera concreta la función del control en las organizaciones, no hacían sino constar algo conocido empíricamente. En realidad, la organización “para ser tal” siempre debe procurar dos cosas:

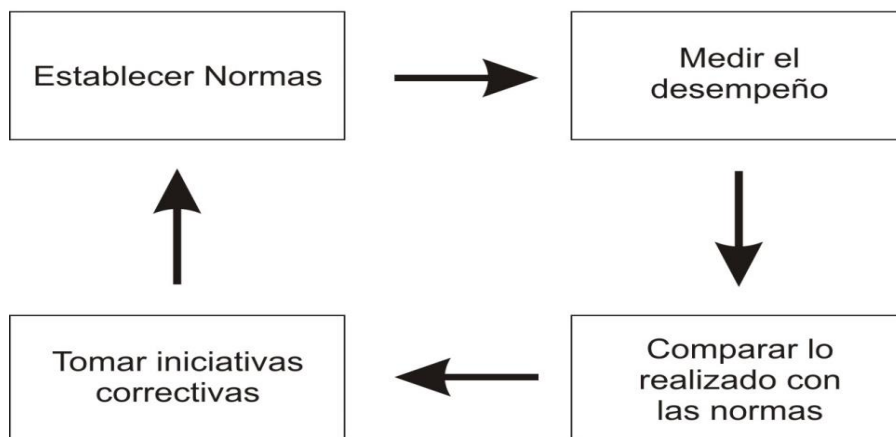
- a) Cuidar que sus planes y objetivos se cumplan.
- b) Distribuir económicamente la utilización de sus recursos organizacionales.

EL PROCESO DE CONTROL

Independientemente de la función que se controle o de la técnica empleada para controlarla, el diseño del sistema obedece a una estructura interna del mismo, cuya dinámica es cíclica e incluye un elemento determinante en su actuación. Lo primero en realizar para integrar un sistema de control es suponer que la dirección superior y los responsables del área deben tener en cuenta tanto la finalidad práctica que persiguen al llevar a cabo la acción de controlar como los medios adecuados para alcanzarla.

Por tanto, el proceso de control contiene un conjunto de etapas básicas por medio de las cuales se establece el mecanismo para la puesta en práctica de control.

EL PROCESO DE CONTROL



CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL

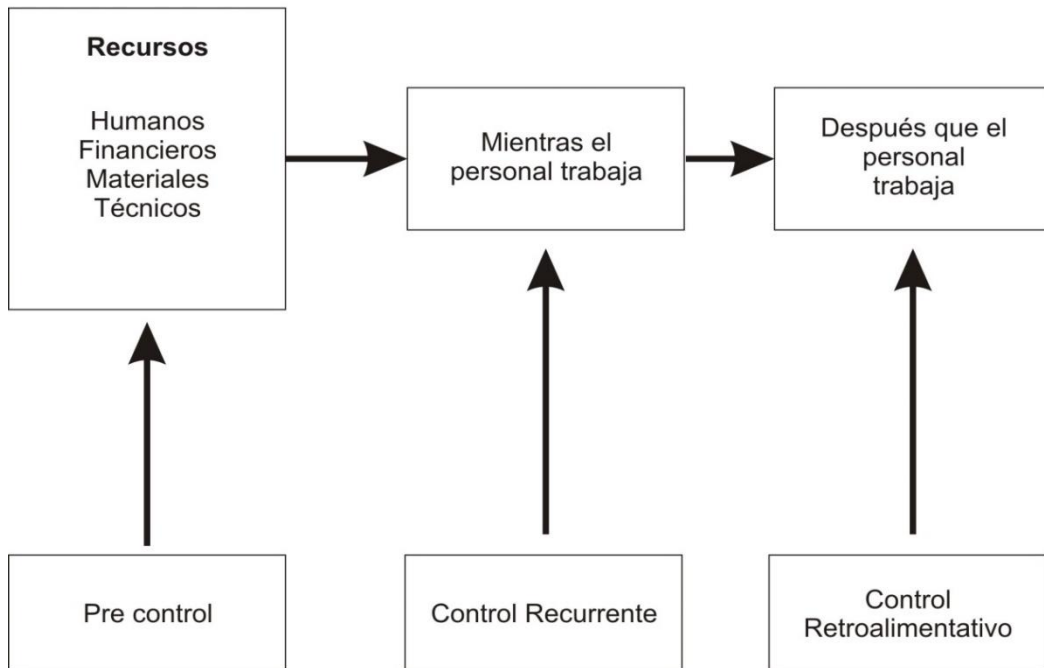
El control es un factor extremadamente crítico en el logro de los objetivos generales, dependiendo su efectividad, en ese sentido, de la información recibida. Los sistemas de control, para lograr su uso óptimo, deben tener ciertas características, que son las siguientes:

1. Deben ser oportunos
2. Seguir una estructura orgánica
3. Ubicación estratégica
4. Un control debe ser económico
5. Revelar tendencias y situaciones
6. Resaltar la excepción

TIPOS DE CONTROL

La dirección superior puede instrumentar controles de tres tipos básicos antes, durante o después de que una actividad suceda.

TIPOS DE CONTROL



En la figura se muestra la función de control y la descripción de los tipos de control, adaptados de Donnelly, Gibson e Ivancebich.

- **El precontrol.** Se realiza antes de que el trabajo se ejecutado. Con el precontrol se elimina cualquier desviación significativa antes de que el trabajo se realice. Al respecto, la dirección superior crea políticas, procedimientos y programas encaminados a eliminar el comportamiento que causara resultados en el trabajo. El precontrol se centra en la eliminación de los problemas previstos a futuro.
- **El control concurrente.** Se realiza a medida que el trabajo está siendo ejecutado. Este control no solo se relaciona con el desempeño humano sino también con áreas tales como el rendimiento del equipo de trabajo o con algún departamento.

Los medios principales a través de los cuales se implanta el control concurrente son las actividades directivas y supervisoras de los administradores. Mediante la observación del personal e inmediata, los jefes determinan si el trabajo se está llevando a cabo según lo definen las políticas y procedimientos. La delegación de autoridad proporciona a los administradores el poder para emplear incentivos monetarios y no monetarios con el fin de efectuar el control concurrente.

- **Control retroalimentativo.** Este tipo de control se centra en el desempeño organizacional pasado, es decir, se basa en la retroalimentación.

El control tiene lugar después de la acción.

El mayor defecto de este tipo de control se observa cuando el daño ya está hecho, cuando el administrador tiene la información; aun tratándose de un problema grave.

TECNICAS DE CONTROL

Con poca diferencia, todos los procesos administrativos y las técnicas concretas están relacionados, directa o indirectamente, con el control. La función de planeación establece los objetivos y planes; la función de organización fija la estructura organizacional, la dirección y comunicación dan vida al proceso de control.

TÉCNICAS DE CONTROL DE RECURSOS	
Tipos de recursos	Técnicas de control que deben usarse
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de trabajo • Evaluación del desempeño (administración por objetivos) • Contabilidad recursos humanos
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos (puede incluir los ingresos, costos, efectivo) • Presupuesto por programas • Análisis de punto de equilibrio • Técnica de valor presente • Análisis costo/beneficio
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Control de inventarios (cantidad de orden económico y periódicas) • Control de calidad (gráficas, medias, alcance, porcentaje de defectos) • Programación (gráfica Gantt, modelos de redes)

Recursos humanos

Como una tradición, se ha usado la medición del trabajo para controlar al personal. Esta técnica se utiliza para establecer normas respecto al rendimiento del personal. Se compara el desempeño con las normas y se determina si el empleado las cumple; esta técnica se ha aplicado a personal cuyo trabajo es manual. Pero en años recientes se han establecido normas para gerentes, jefes, supervisores, etc.

Otra técnica para el control del personal es la evaluación del personal; se han empleado varios enfoques para medir y comparar el desempeño del personal con normas establecidas. Las variaciones de estas técnicas tradicionales han ido en aumento y en años recientes la valoración con base en los resultados se usa con mayor frecuencia.

Recursos financieros

De las técnicas tradicionales, las más comunes son los presupuestos, que no sólo se aplica a los recursos financieros, sino también al personal y a los materiales. Presupuestar tomando en cuenta el dinero puede incluir a los ingresos, los costos y los presupuestos en efectivo, y consta de tres pasos básicos:

- a) Expresar en unidades monetarias los resultados de planes anticipados para un periodo futuro.
- b) Coordinar estas estimaciones de dinero en el seno de un programa bien equilibrado.
- c) Comparar el desempeño real con el programa equilibrado calculado.

Recursos materiales

El control de estos recursos se relaciona estrechamente con la función de operaciones de una empresa. Las técnicas por utilizar son sobre inventarios y calidad y programación. Para el control de inventarios se puede utilizar los sistemas de cantidad de orden económico y de órdenes periódicas.

CONTROL Y AUDITORÍA

Los controles proporcionan marcos de referencia sencillos, pero efectivos para evaluar y medir el funcionamiento en áreas importantes del organismo social. Dichos controles son principalmente útiles a la administración de una empresa y suministran comprobaciones para detectar rápidamente áreas peligro, o bien conformar el logro de lo planeado.

De manera semejante el control aparece cada vez con mayor frecuencia de auditoría en sus diversos tipos (auditoria numérica y no numérica), entendiéndose por auditoria la técnica que tiene como propósito de comprobación, verificar y evaluación de actividades, por medio de técnicas de investigación, aplicadas a hechos y registros.

Por tradición, la auditoria es una apreciación independientemente de los registros financieros de la empresa, busca probar la confiabilidad y validez de los registros de las transacciones, determinando el grado de exactitud y la forma en que los estados financieros reflejan de un modo fiel lo que supuestamente representan.

CONTROL ADMINISTRATIVO

La función de control se relaciona estrechamente con las funciones administrativas de planeación, organización, integración, dirección y coordinación. El hecho de que se hayan elaborado planes, organizado e integrado recursos organizacionales, no implica que hayan de alcanzarse necesariamente los resultados deseados. Pueden presentarse desviaciones entre

lo realizado y lo planeado. El “control” se ocupa de detectar las desviaciones y corregirlas, de tal manera que los planes y objetivos sean llevados a cabo.

Si los administradores pudieran planear, organizar y dirigir sus unidades orgánicas a la perfección, la función de control sería innecesaria. Sin embargo, el administrador no puede prever todas las contingencias posibles y hacer los ajustes necesarios.

El control es una función coordinada muy importante en diferentes tipos de sistemas. Los administradores de la investigación han estudiado a fondo los fenómenos de control en áreas muy variadas.

Con el paso del tiempo, los ingenieros, los matemáticos. Administradores y psicólogos que han estudiado el control en diferentes contextos, descubrieron que tenían un interés común en sus propiedades generales. El enfoque general promovido por ellos es un fundamento y útil para comprender la función del control administrativo.

CONTROL ADMINISTRATIVO O GERENCIAL

El control administrativo constituye un control general que debe ejercerse para que una organización pueda alcanzar sus planes y objetivos.

La mayoría de las personas reconocen que las actividades organizadas no se dan, ni funcionan por sí mismas; el término “organizadas” indica el factor del control. A las personas no les gusta que las controlen; pero el control sobre los eventos necesariamente requiere de organizaciones controladoras que, a su vez, están formadas por personas.

CONCEPTO DE CONTROL ADMINISTRATIVO

El control no es necesario en un sistema cerrado, porque es posible predecir con exactitud el movimiento de los elementos de cualquier sistema y prepararse efectivamente para cualquier perturbación que pudiera surgir; pero todas las organizaciones son sistemas abiertos y la forma en que se alcancen los objetivos quedará determinada en parte por el grado de control de cada empresa. Mediante un control una organización puede ajustarse a las perturbaciones y conducirse de acuerdo con lo planeado.

Si los resultados no están dentro de lo que razonablemente se espera, se aplicarán medidas correctivas. Una evaluación y corrección, si es necesaria, constituye el trabajo del control administrativo.

Para Terry y Franklin, el control administrativo: *“determina qué se está realizando, esto es, se evalúa el desempeño y, si es necesario, se aplican medidas correctivas de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes”*. Murr opina que el control administrativo *“son los medios por los cuales los diversos niveles de supervisión y administración de una organización ejercen control sobre sus respectivos segmentos administrativos”*.

En general, el control es responsabilidad de todos los miembros de la organización, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia.

Con el transcurrir del tiempo se han realizado muchos intentos para crear principios de planeación, pero se ha puesto relativamente poca atención a los

principios de control, según Koontz. La razón, según Jerome, *radica en que son los aspectos particulares de la situación los que indican la naturaleza del control*. La forma en que se aplique el principio de las áreas de control, ejemplo, dependen más bien de las diferentes necesidades y de la filosofía de los principales dirigentes de la empresa. Más que tratar de “doblegar” los principios de control para que se adapten a las diferentes situaciones, Jerome encontró que es más útil pensar en términos de las siguientes ideas clave, que a todos los sistemas de más éxito en materia de control administrativo:

1. El propósito de control es “preparar etapas para la acción” es decir, ayudar a que los administradores lleven a cabo los asuntos de la empresa del modo más redituable.
2. Los controles son el mejor recurso educativo o de “enseñanza” de que disponen los administradores... ellos sirven de medio de comunicación para que los administradores hagan saber lo que quieren que se haga, cómo desean que sea hecho y el éxito que se logrará si se hace.
3. El control tiene un valor positivo porque “permite” autoevaluarse a los administradores. El valor de la autoevaluación surge del hecho de que el control implica identificar todos los factores, críticos o estratégicos, que contribuyen al éxito de la empresa.
4. El control es, inevitablemente, “cuestión de relaciones”, de comparaciones, de evaluación.
5. Para la mayoría los propósitos administrativos, debe concebirse el control en términos de “relación de tendencias” y no de valores absolutos o aislados.

6. El control efectivo, para propósitos administrativos, exige flexibilidad más que adherirse a un plan de acción. Implica la “identificación y apreciación de un número de opciones posible” para no estar desprevenido.
7. La prosecución sistemática y la revisión son “fundamentales” en cualquier sistema eficaz de control.

DECISIONES DE CONTROL DE LA MISIÓN

Se puede entender al control como labor de decisión y mando que se relaciona con la prevención, corrección y la minimización de las variaciones respecto del nivel de desempeño, especificando la misión y los planes derivados. Hodge y Johnson comentan que el control está asociado con la transformación del juicio administrativo dentro de los niveles adecuados de desempeño.

Fijación de puntos de control

El control económico y eficaz exige la capacidad de definir los factores críticos del desempeño, es decir, debe establecerse un sistema de control administrativo en puntos estratégicos que aporten medidas significativas de desempeño. Estos puntos deben indicar rápidamente la eficacia o la ineficacia, lo cual es fundamental para completar el proyecto. En términos ideales, ello incluirá controles en la unidad de servicios generales, para asegurar el reconocimiento administrativo de las necesidades a largo plazo, al mismo tiempo que se cumplan los programas actuales. Tales controles medirán la capacidad

administrativa para mantener cierto equilibrio a corto, mediano y largo plazos en las especificaciones de la misión y la planeación derivada.

También deben establecerse controles a todos los niveles de la organización para facilitar el desarrollo del personal y crear en éste favorables actitudes hacia los requerimientos del trabajo. Estas medidas deben indicar la eficacia con la que el personal acepta la responsabilidad y actúa en la organización.

La necesidad de control

Una organización existe casi siempre en un ambiente dinámico y afectado por un elevado nivel de incertidumbre, condición propicia para la aparición de problemas. Por muy eficaz que haya sido la planeación, es muy probable que sucedan hechos imprevisibles. El efecto de estos hechos sobre los intereses de la organización depende sobre todo de la eficacia con que se ejecuta el control. La aplicación de la inadecuada del control puede debilitar completamente la planeación. De hecho, todas estas áreas son prerequisites para integrar los intereses de la organización en orden al cumplimiento de la misión. Por tanto, los propósitos del control son:

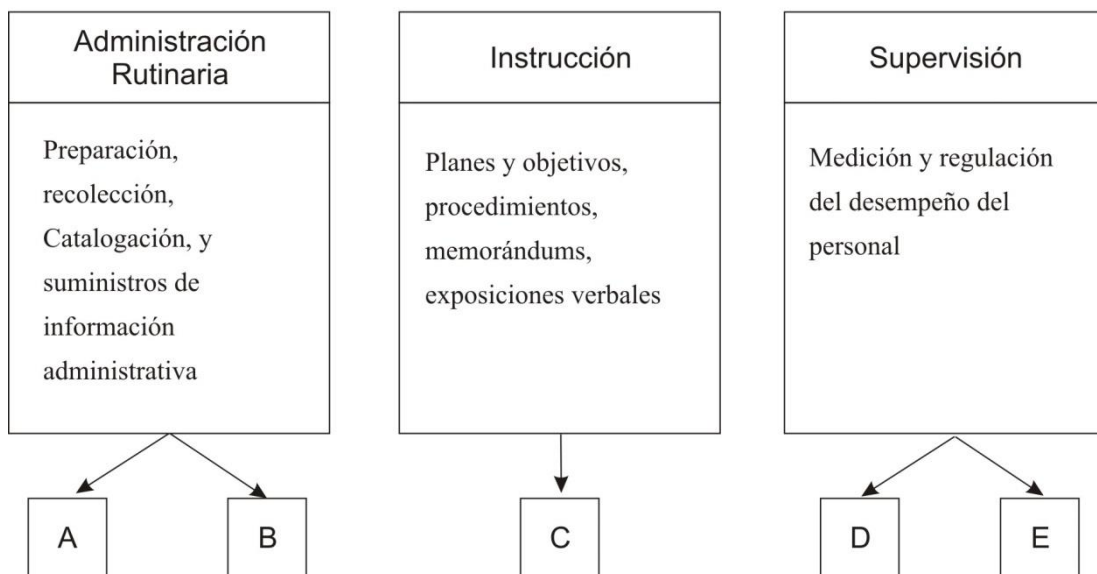
1. Anticipar, con la mayor rapidez, los desvíos respecto del desempeño planeado, a fin de minimizar el efecto de un error.
2. Medir la amplitud de la planeación.
3. Contribuir a coordinar la actividad.
4. Regular la acción para mantener la consistencia.

DECISIONES DEL CONTROL DEL PROCESO

El control del proceso se refiere a la actividad administrativa de decisión y mando que se manifiesta en el momento del desempeño operativo. Incluye decisiones administrativas en las áreas de administración rutinaria, la instrucción y la supervisión.

En la figura se muestra la función de control interno de la actividad administrativa.

La función del Control Interno de la Actividad Administrativa



Puntos de Control de la Organización

Administración rutinaria

Trata de cómo la decisión y el mando están relacionados con la definición y aplicación de los sistemas de información requeridos para apoyar un proyecto dado. Implica el diseño y la ejecución de sistemas de comunicación que

aportan de manera apropiada la información requerida, y se relaciona con la preparación, recolección, catalogación y transmisión de la información administrativa. La dirección superior debe definir los requerimientos pertinentes de un proyecto dado, en relación con el procedimiento e informe de datos.

Cuanto más eficazmente defina la dirección superior el sistema administrativo, más rutinariamente podrán utilizarse, por la simple razón de un sistema diseñado con claridad y bien entendido, tiende a reunir características de sencillez y rutina; cuando la administración rutinaria no se realiza con eficacia se percibe rápidamente el carácter inadecuado de la decisión en el mando.

Instrucción

Se refiere a la acción de impartir órdenes o lineamientos a determinado personal; su propósito es informar y explicar a los subalternos cuáles son sus responsabilidades y qué autoridad se les ha asignado, así como los procedimientos que deberán aplicar en la ejecución individual de sus actividades. La instrucción puede adoptar muchas formas, por ejemplo, memorándums, exposiciones verbales, observación directa, programas de instrucción, entre otros.

El tiempo y esfuerzo aplicados a la función de instrucción depende de una serie de factores, que son:

- El estilo de liderazgo adoptado.
- La importancia del objetivo.

- La complejidad de la actividad como consecuencia de incertidumbre, tecnología, costo, entre otros.
- La capacidad de los que están siendo instruidos a menos capacidad percibida y mayor requerimiento de instrucción.
- La calidad de exposición del jefe (entre mejor sea ésta, menor será el tiempo y error asociados con la instrucción).

Al momento de girar alguna instrucción pueden originarse mal entendidos y consecuentemente costosos errores perjudiciales para los procesos productivos de la organización. Los administradores deben desarrollar constantemente su capacidad de dar instrucciones para mejorar la calidad de la comprensión.

Supervisión

Esta función se relaciona con la observación y regulación del desempeño requerido. En la supervisión el administrador adopta decisiones o imparte órdenes con el propósito de persuadir a los subordinados a actuar de alguna manera que facilite el cumplimiento de los objetivos. La labor de ejecución de supervisión debe ejecutarse en todos los niveles de la organización. Por tanto, la supervisión es la tarea administrativa que se ejecuta en la interacción de la dirección superior con los administradores y sus subordinados mientras éstos realicen sus labores. En el transcurso de ésta el administrador aplica incentivos (recompensa o castigo) para estimular el desempeño de sus subordinados. Como resultado de la supervisión adecuada, un administrador debe ser capaz de evaluar la calidad de ese desempeño y reconocer cuando recompensar un cumplimiento eficaz o cuando un subordinado necesita más instrucciones o la aplicación de medidas disciplinarias.

ÁREAS BASICAS DE CONTROL

Toda organización (industrial comercial y de servicios) deberá hacer un estudio detallado del sistema del control administrativo más apropiado a sus necesidades, es indispensable establecer en todas las instituciones, áreas sub-áreas en donde se requieren mediciones que, al ser comparadas con las normas indiquen, en su caso, desviaciones.

De manera general pueden establecerse áreas funcionales de control de acuerdo con las actividades básicas que se desarrollan en una organización.

IMPORTANCIA DEL CONTROL ADMINISTRATIVO

El control es importante, porque es el eslabón final en el proceso de administración; deben verificarse todas las actividades para asegurarse que se realicen de acuerdo con lo planeado y cuando hay desviaciones significativas, tomar las medidas necesarias para corregirlas.

El solo hecho de establecer planes y objetivos o que los subordinados acepten los objetivos no es garantía de que las acciones necesarias para lograrlos se hayan instrumentado o cumplido como se esperaba.

NECESIDAD DEL CONTROL

Toda organización existe casi siempre en un medio dinámico y afectado por un elevado grado de incertidumbre, condición propicia para la aparición de problemas. Por muy eficaz que haya sido la planeación es sumamente probable que sobrevengan hechos imposibles. El efecto de estos hechos sobre los

intereses de la organización depende sobre todo de la eficacia con se aplique el control.

Los gerentes no pueden suponer que sus empresas funcionarán automáticamente de acuerdo con lo planeado. Todo plan y objetivo tiene cierto grado de riesgo e incertidumbre asociada con él y estos factores desconocidos pueden causar desviaciones del plan original. Por último, incluso el mejor plan puede salirse del curso debido a influencias externas, tales como las tendencias económicas generales, comportamientos del mercado, acciones de la competencia o toma de decisiones políticas.

Síntomas de la necesidad de controles mejorados

Los síntomas de la necesidad de controles mejorados se muestran mucho antes de que las funciones estén fuera de control. Estos síntomas incluyen:

- Declinación de las utilidades.
- Disminución de los niveles de servicio.
- Pérdidas de la posición de liderazgo.
- Intensa insatisfacción de los empleados.
- Falta de habilidad para identificar la utilidad del producto.
- Requerimientos de crédito excesivos.
- Uso inadecuado de maquinaria y equipo.

Estos síntomas pueden reflejar mayores problemas subyacentes resultantes de la falta de controles en periodos anteriores. Pero rara vez son situaciones que no puedan ser corregidas por una dirección y sistemas de control adecuados.

COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Brink y Witt indican que debe evitarse pensar que el logro de los planes y objetivos de una organización son exclusivamente mediante el control interno; por el contrario, la alta dirección fija objetivos, políticas y programas generales para que estos se desdoblén a otros de niveles de la organización (administrativo y operativo) y busca el logro de éstos mediante diversos medios (proceso de planeación, organización, etc; proceso de toma de decisión, proceso de información).

El sistema de control interno viene a ser entonces, uno de los medios (tal vez, el más importante) por el cual ese proceso de administración debe proteger y mejorarse. Además, este sistema abarca dos áreas de control interno: administrativo y financiero.

Control interno financiero

Es aquel que tiene consecuencias directas sobre el grado de confianza que pueda depositarse en los registros contables y en los estados financieros. Por ejemplo, si las necesidades de la empresa requieren de conciliaciones bancarias mensuales y son preparadas por un empleado que no está autorizado a emitir cheques o manejar efectivo, esta división constituirá el control interno financiero.

Es muy amplio el ámbito de este control, el cual se enfoca principalmente a la protección de activos y la confiabilidad de la información financiera entre otras actividades.

Control interno administrativo

La dirección superior es responsable del diseño y establecimiento de sistemas que aseguren el cumplimiento de funciones y logros de objetivos, mediante el establecimiento de políticas, planes, procedimientos y programas que puedan tener un impacto significativo en la operación, y por ello debe determinarse si la organización los está cumpliendo.

El control interno administrativo no está relacionado con la naturaleza financiera. Un ejemplo de recuso de control interno administrativo, lo constituye un procedimiento por escrito para contratación de personal en una empresa, estableciendo “normas” que deberían ser observadas en el proceso de contratación de nuevos empleados por parte del departamento de recursos humanos, por importante que sea este procedimiento para la exitosa operación de una empresa, no se encuentra directamente ligado con la confianza que pueda depositarse en los estados financieros.

CONTROL FINANCIERO

Un objetivo básico de toda empresa es obtener utilidades. Al perseguir este objetivo, los administradores buscan aplicar controles financieros. Los gerentes podrán, por ejemplo, analizar detalladamente cada trimestre un estado de resultados en busca de gastos excesivos. Pueden también efectuarse varias pruebas de las razones financieras para asegurar que existe suficiente efectivo disponible para cubrir los gastos que se van presentando, que la deuda no aumente en exceso volviéndose gravosa y que los activos se están usando de manera productiva.

Los controles financieros son aplicados, tanto en el sector privado como en el público y son instrumento importante para controlar costos en: empresas industriales, cadena de tiendas, hospitales, hoteles, aerolíneas, y dependencias públicas, entre otros.

¿Qué es el control financiero?

Es un marco mercantil, el enfoque de sistemas se considera usualmente flujo de información por medio de una empresa. Por tanto, puede describirse como una forma de enfocar los sistemas de información que concibe a la empresa comercial como entidad compuesta de varios sistemas y subsistemas independientes, los cuales suministran información administrativa oportuna y exacta que permita la adecuada toma de decisiones.

IMPORTANCIA DEL CONTROL FINANCIERO

Independientemente del tamaño o tipo de una organización, privada o pública, los administradores y contadores deben ser conscientes de los fundamentos de los sistemas de control financiero. Los requisitos contables se llevan por una variedad de propósitos. El principal consiste en ayudar a los administradores a operar en sus unidades orgánicas con más eficacia y eficiencia.

En cualquier tipo o tamaño de empresa pronto se descubre que el sistema de control financiero es absolutamente esencial. Por tanto, se debe diseñar una planeación y programación financiera para poder realizar una buena ejecución financiera.

La planeación y programación financiera implica establecer lo que será hecho, durante un periodo y con un costo previamente estimado para conseguir los resultados establecidos como objetivos organizacionales.

La ejecución financiera consiste en poner en práctica lo programado con la realización efectiva de las actividades y el desencadenamiento consecuente del proceso de entrada y salida de recursos financieros.

La evaluación y control financieros permiten comparar lo realizado y programado desde el punto de vista físico-financiero con la finalidad de introducir las correcciones permitidas en tiempo oportuno, ya sea en el subsistema de ejecución o en el de planeación y programación.

Los controles financieros son esencialmente importantes por las razones siguientes:

- Los datos financieros han sido el índice tradicional del éxito y prestigio de una empresa.
- Los resultados financieros proporcionan una amplia imagen del éxito financiero de la empresa, ya que la rentabilidad es una amplia señal visible para comparación con otras empresas.
- Incluyen rendimientos sobre inversión y análisis de razones que hacen que la empresa pueda comparar el desempeño relativo de sus divisiones desde la perspectiva de las utilidades y propicie percepción en el desempeño de la organización.

CONTROL DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA

La administración empírica (ensayo-error) se ha caracterizado por que actúa solo sobre los resultados de toma de decisiones, tratando únicamente de corregir lo pasado sin interesarse por prevenir el futuro. Esta forma de administrar basándose en la experiencia personal de los responsables desarrolla una acción de administración empírica.

La administración científica, por su parte, surge como conjunto sistematizado de conocimientos (principios, reglas, técnicas conceptos generales) encaminados a logra la eficacia y la eficiencia en la operación de las organizaciones. Su característica principal, a diferencia de la administración empírica, es que permite administrar sobre causas y no sobre efectos, al señalar no sólo el qué sino también el porqué de cada hecho o acto de administración.

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO

Con frecuencia se crea la tendencia a pensar en el control interno como si fuera únicamente control financiero interno. Sin embargo, el control se extiende más allá, abarca más que la dirección financiera, que es vital para una buena dirección de operaciones. Además, existe una clara distinción entre control interno y fijación de políticas. El control interno no trata de determinar si una operación es eficaz, o si la administración realiza su trabajo como debe. Más bien, se asegura de que existan sistemas para controlar con sus propias políticas.

Hasta cierto punto, la mayor parte de la actividad de una organización adopta con el tiempo con el tiempo la forma de términos numéricos, como ingresos y

costos. En consecuencia, los sistemas financieros impregnan a toda la organización. Desde el punto de vista del administrador, el sistema financiero de una organización debe satisfacer dos propósitos, a saber:

1. Proteger los recursos de la organización creando eficaces controles internos.
2. Facilitar el uso efectivo y económico de los recursos, en cuanto se relacionan con las misiones deseadas de designación y ejecución en la organización.

EL CONTROL Y LA AUDITORÍA

El control es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y de su apego tanto a la normatividad como a lo planeado. El control es necesario en todo ámbito de la actividad humana, dentro de un organismo social y hacia la sociedad en general; sus conceptos, principios, procesos y técnicas son aplicados en ambos sentidos. Pero ya que la misión del auditor es prestar un servicio profesional a la dirección general de una empresa, el enfoque es aplicado a las áreas funcionales de una empresa. Este enfoque por lo general es conocido como “control interno”.

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría es muy antigua y su aparición se remonta al surgimiento de las primeras sociedades humanas. Este aparato tiene como propósito hacer una breve descripción sobre el origen del desarrollo de la auditoría.

El origen de la auditoria. Se empleaba en el antiguo Egipto, en las cortes reales, hace más de cinco mil años, los auditores reportaban el costo neto de las cosechas al faraón para que los impuestos pudiesen ser recaudados. También estaba previsto que los registros de un funcionario fueran sometidos a una auditoria de otro para apoyar los gastos con una evidencia escrita y certificar el recibo de los bienes transportados.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

En épocas más recientes, en la medida en lo que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizacionales, la “auditoría” ha penetrado en el ámbito de la “gerencia general” y hoy se interrelaciona fuertemente con la “administración”. La auditoría amplía su objeto de estudio y, motivada por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia, pasa a ser un elemento vital para la dirección superior a través de la cual se pueda medir el grado de “eficiencia y eficacia” administrativa con la que opera una empresa.

Una auditoría administrativa es, esencialmente, un diagnostico basado en un examen y evaluación llevado a cabo por un profesional de la administración con el objeto de determinar si la administración es practicada correctamente. Su propósito es comprobar todas las funciones administrativas y las áreas funcionales y factores externos para confirmar una correcta práctica de éstas y determinar el grado de efectividad, identificar las oportunidades para mejorar y formular recomendaciones prácticas para aprovechar tales oportunidades.

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

“El control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. (ESTUPIÑÁN, 2012).

Los objetivos básicos son:

- Protección de los activos de la empresa.
- Obtención de Información Financiera veraz, confiable y oportuna.
- La promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Control interno contable: Consiste en el plan de organización y procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la habilidad de los registros financieros. En consecuencia, está diseñado para proporcionar seguridad razonable de que:

- Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización de la dirección.
- Las transacciones se registran para permitir la preparación de los Estados Financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, y para mantener el control sobre los activos.

- El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.
- El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que se detecten diferencias.

Control interno administrativo: Incluye el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización por parte de la dirección. De acuerdo con ello, se enfoca a la promoción de la eficiencia operativa y que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas prescritas por la administración.

EL CONTROL INTERNO - PRINCIPIOS

El control interno se rige por los principios siguientes:

División del trabajo

Este principio nos dice que debe existir separación de funciones en las unidades que se encargan de operar las actividades, con la finalidad de que una persona no pueda tener control total de la operación, en otras palabras, la distribución del trabajo debe darse de tal forma que una operación no inicie ni termine con la misma persona. Este va a permitir que el trabajo de una determinada persona pueda ser verificado por otra, de manera independiente, al mismo tiempo que supervisa la operación lo que posibilita la detección de errores o irregularidades.

Es relevante precisar que el procesamiento y aprobación de los documentos contables puedan realizarse por personas distintas a aquellas que se encargan

de registrar y a su vez estos no puedan ser los encargados de la elaboración y aprobación de los comprobantes de pago que se utilicen como base para los registros contables.

Por ello se hace necesaria una división de las diferentes operaciones de tal forma que los resultados parciales de una determinada operación se puedan verificar con el resultado de su registro contable.

Este principio también puede extenderse a toda actividad laboral administrativa y debe ser de aplicación hasta donde las posibilidades del personal puedan permitirse. Lo que significa que, a pesar de los buenos resultados de su aplicación, debe contener una adecuación lógica sobre todo cuando el personal de la empresa es reducido, el aumentar personal se debe tomar como una última alternativa, y no exista otra solución, puesto que ha de tenerse en cuenta que el costo de la implementación del control no debe exceder los beneficios que ésta produzca.

Fijación de responsabilidad

Se debe determinar en el control, la responsabilidad primaria en los procedimientos de las operaciones económicas, así como en la elaboración de la documentación de las mismas y además sobre las anotaciones y operaciones que se realicen. Para ello es necesario dentro de una adecuada organización determinar las funciones de cada área, así como la responsabilidad de cada integrante de una unidad organizativa, se debe plasmar “cómo hacerlo” así como “quién debe hacerlo”.

Los procedimientos deben estar definidos de tal modo que se establezca quién debe efectuar cada operación y al mismo tiempo que de forma obligatoria, se establezca que debe dejarse evidencia quién la realiza cada una de los documentos y registros.

Es decir:

- Establecer las responsabilidades.
- Que se deje constancia documentaria sobre quién efectúa cada operación.

Cargo y descargo

Dicho principio está tiene relación con la fijación de responsabilidades, pues permite su funcionamiento cuando sea necesario. Es el control máximo de lo que entra y sale. Toda operación que se registre bajo una cuenta ajena a su naturaleza debe ser sometida a investigación minuciosa.

Es decir, cuando se produce una entrega de valores, mercaderías, dinero, etc. (descargo), tiene que darse una contrapartida o constancia de recepción (cargo). Cuando se cumple toda la formalidad documentaria establecida para esta operación, quien la recibe y firma el documento asume la custodia de los medios recibidos.

Este principio tiene como objetivo brindar la garantía necesaria para que cada documento o registro pueda corresponder a un determinado tipo de operaciones perfectamente establecidas, de tal manera que la naturaleza de las operaciones pueda tener correspondencia y uniformidad. Esto va a permitir que, a través del análisis del movimiento o la existencia de los registros basados en documentos

contables, se pueda determinar los casos donde un determinado registro sea ajena a la naturaleza de las operaciones, así como el descubrir errores o anomalías en la información contable financiera.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

- a) Ambiente del control:** El ambiente del control incluye las funciones del gobierno corporativo y la administración y las actitudes, conciencia y acciones de los encargados del gobierno corporativo y la administración concernientes al control interno de la entidad y su importancia en la entidad. El ambiente del control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia de su personal en relación con el control. El ambiente de control posee elementos que pueden ser importantes en la obtención de un buen entendimiento del control y estos son:

ELEMENTOS DEL AMBIENTE DE CONTROL

- ▶ *Ejecución y comunicación de los valores de integridad y éticos.* Permiten tener una buena influencia en la efectividad del diseño, gestión y monitoreo de los controles.
- ▶ *Compromiso hacia la competencia (aptitud).* Consideración de la administración de los niveles de competencia para puestos particulares y cómo se traducen esos niveles en habilidades y conocimiento requeridos.
- ▶ *Participación de los encargados del gobierno corporativo.* Atributos de los encargados del gobierno corporativo como:
 - Su independencia de la administración.
 - Su experiencia y categoría.
 - El grado de su involucramiento y la información que reciben, así como el escrutinio de actividades.
 - Lo adecuado de sus acciones, incluyendo el grado al que plantean y hacen seguimiento de las Cuestiones difíciles ante la administración, y su interacción con los auditores internos y externos.
- ▶ *Filosofía y estilo operativo de la administración.* Características de la administración como:
 - Enfoque para entender y manejar los riesgos de negocios
 - Actitudes y acciones hacia la Información Financiera
 - Actitudes hacia procesamiento de información y funciones, y personal de contabilidad
- ▶ *Estructura organizacional.* El marco de referencia dentro del cual se planean, ejecutan, controlan y revisan las actividades de una entidad para lograr sus objetivos.
- ▶ *Asignación de autoridad y responsabilidad.* Asuntos sobre cómo se asignan la autoridad y responsabilidad de las actividades de operación y cómo se establecen las relaciones para reportar y las jerarquías de autorización.
- ▶ *Políticas y prácticas de recursos humanos.* Políticas y prácticas que se relacionan, por ejemplo, con reclutamiento, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y medidas correctivas.

b) Evidencia de auditoría para elementos del ambiente del control:

Puede obtenerse evidencia de auditoría relevante mediante una combinación de investigaciones y otros procedimientos de evaluación del riesgo como corroborar las investigaciones mediante observación o

inspección de documentos. Por ejemplo, mediante investigaciones con la administración y a los empleados, el auditor puede obtener un entendimiento de cómo la administración comunica a los empleados sus puntos de vista sobre prácticas del negocio y conducta ética.

c) **Efecto del ambiente del control en la evaluación de los riesgos de error material:** Algunos elementos del ambiente de control de una entidad tienen un efecto predominante en la evaluación de los riesgos de error material, por ejemplo, la conciencia de control de una entidad está influida de manera importante por los encargados del gobierno corporativo, porque una de sus funciones es contrapesar las presiones sobre la administración, en relación con la Información Financiera que pueda surgir de las demandas del mercado o los esquemas de remuneración. La efectividad del ambiente del control en relación con la participación de los encargados del gobierno corporativo está influida por:

- Su independencia de la administración y su capacidad de evaluar las acciones de la administración.
- Su entendimiento de las transacciones de negocios de la entidad
- El grado en que evalúan si los Estados Financieros están preparados de acuerdo con el marco de referencia de Información Financiera aplicable,

Un consejo de administración activo e independiente puede influir en la filosofía y estilo operativo de la alta administración, Sin embargo, otros elementos pueden estar más limitados en su efecto. Por ejemplo, aun

cuando las políticas y prácticas de recursos humanos dirigidas a la contratación de personal competente en finanzas, contabilidad y TI, pueden reducir el riesgo de errores en el procesamiento de la Información Financiera, no pueden mitigar un fuerte sesgo de la alta administración en la manipulación de resultados.

La existencia de un ambiente del control satisfactorio puede ser un factor positivo cuando el auditor evalúa los riesgos de error material, Sin embargo, aunque puede ayudar a reducir el riesgo de fraude, un ambiente del control satisfactorio no es un factor disuasivo absoluto del fraude. Por el contrario, las debilidades en el ambiente del control pueden poner en peligro la efectividad de los controles, en particular en relación con el fraude, Por ejemplo, el no comprometer la administración suficientes recursos para manejar los riesgos de TI, puede afectar de manera adversa al control interno al permitir que se hagan cambios no apropiados a los programas de computación o a los datos, o que se procesen transacciones no autorizadas. Según se explica en la NIA 330, el ambiente del control influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos adicionales del auditor.

El ambiente del control en sí no previene, o detecta y corrige, un error material. Sin embargo, puede influir en la evaluación del auditor de la efectividad de otros controles (por ejemplo, el monitoreo de controles y la operación de actividades específicas de control) y, por lo tanto, la evaluación del auditor de los riesgos de error material.

- d) **El proceso de evaluación del riesgo por la entidad:** El proceso de evaluación del riesgo por la entidad forma la base de cómo determina la administración que se manejen los riesgos. Si ese proceso es apropiado a las circunstancias, incluyendo la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, le será de utilidad al auditor a identificar los riesgos de error material. El que el proceso de evaluación del riesgo de la entidad sea apropiado a las circunstancias es una cuestión de juicio,
- e) **El sistema de Información, Incluyendo los procesos relacionados del negocio, relevante a la Información Financiera, y la comunicación:** El sistema de información, incluyendo procesos relacionados del negocio, relevante a la Información Financiera. El sistema de información relevante a objetivos de Información Financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste en los procedimientos y registros diseñados y establecidos para:
- Iniciar, registrar, procesar e informar sobre transacciones de la entidad (así como eventos y condiciones) y para mantener la responsabilidad por los activos, pasivos y capital relacionados.
 - Resolver el procesamiento incorrecto de transacciones, por ejemplo, archivos y procedimientos transitorios automatizados que se siguen para depurar partidas transitorias oportunamente.
 - Procesar y explicar cuándo se sobrepasa el sistema o se evaden los controles.
 - Traspasar información de los sistemas de procesamiento de transacciones al libro mayor.

- Capturar información relevante a la Información Financiera por eventos y condiciones distintos a las transacciones, como la depreciación y amortización de activos y cambios en la recuperabilidad de cuentas por cobrar.
- Asegurar que se acumule, registre, procese, resuma e informe de manera adecuada en los Estados Financieros, la información que el marco de referencia de Información Financiera aplicable requiere se revele.

f) **Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se llevan a cabo. Las actividades de control, ya sea dentro de TI o de sistemas manuales, tienen diversos objetivos y se aplican en diversos niveles funcionales y organizacionales. Los ejemplos de actividades de control específicas incluyen las relativas a:

- Autorización
- Revisiones del desempeño
- Procesamiento de información
- Controles físicos
- Segregación de funciones

Las actividades de control que son relevantes a la auditoría son:

- Las que se requieren que se traten como tales, siendo actividades de control que se relacionan con riesgos importantes, y las que se relacionan con riesgos para los que los procedimientos sustantivos solos, no proporcionan suficiente evidencia apropiada de auditoría.

- Las que se consideran que son relevantes a juicio del auditor.

g) Monitoreo de controles: El monitoreo de controles es un proceso para evaluar la efectividad del desempeño del control interno después de un tiempo. Implica evaluar oportunamente la efectividad de los controles y tomar las medidas correctivas necesarias. La administración logra el monitoreo de los controles mediante las actividades continuas, evaluaciones por separado, o una combinación de las dos. Las actividades de monitoreo continuo, comúnmente, están incorporadas en las actividades normales recurrentes de una entidad e incluyen actividades regulares de la administración y la supervisión.

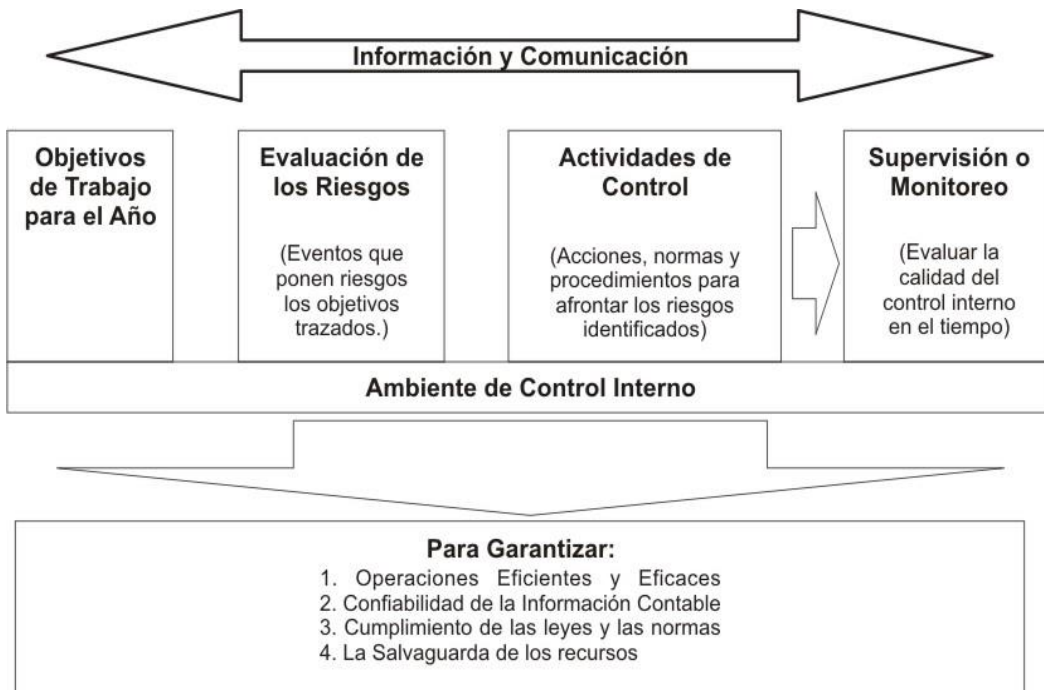
Las actividades de monitoreo de la administración pueden incluir utilizar información de comunicaciones de partes externas como reclamaciones de clientes y comentarios de entidades reguladoras que puedan indicar problemas o mostrar áreas que necesitan mejoras.

Es probable que la función de auditoría interna de la entidad sea relevante a la auditoría si la naturaleza de las responsabilidades y actividades de la función de auditoría interna están relacionadas con la Información Financiera de la entidad, y el auditor espera utilizar el trabajo de los auditores internos para modificar la naturaleza u oportunidad, o reducir el alcance, de los procedimientos de auditoría que se van a aplicar. Si el auditor determina que es probable que la función de auditoría interna sea relevante a la auditoría, aplica la NIA 610.

Los objetivos de una función de auditoría interna y, por lo tanto, la naturaleza de sus responsabilidades y su ubicación dentro de la

organización, varían ampliamente y dependen del tamaño y estructura de la entidad, así como de los requisitos de la administración y, cuando sea aplicable, de los encargados del gobierno corporativo. Las responsabilidades de una función de auditoría interna pueden incluir, por ejemplo, el monitoreo del control interno, administración del riesgo, y revisión del cumplimiento con leyes y reglamentos. Por otra parte, las responsabilidades de la función de auditoría interna pueden limitarse a la revisión de la economía, eficiencia y efectividad de las operaciones, por ejemplo, y en consecuencia, pueden no relacionarse con la Información Financiera de la entidad.

Si la naturaleza de las responsabilidades de la función de auditoría está relacionada con la Información Financiera de la entidad, la consideración del auditor externo de las actividades realizadas, o por realizar por la función de auditoría interna, puede incluir revisión del plan de auditoría de la función de auditoría interna por el periodo, si lo hay, y discusión de ese plan con los auditores internos.



ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Un adecuado control interno de extenderse más allá de las operaciones contables y financieras, y algunas veces más allá de los registros contables, en consecuencia, el control interno es considerado un programa que incluye la estructura organizacional, los sistemas de procedimientos administrativos, las políticas, así como la utilización completa de los recursos organizacionales y demás medidas elegidas para su funcionamiento eficaz.

El control interno debe ser adecuado al ambiente de autoridad de cada administrador, reflejando así a la naturaleza de la actividad controlada.

Elemento de Control Interno (ESTUPIÑÁN, 2012)

organización	Sistema de procedimientos
<ul style="list-style-type: none">▪ Dirección▪ Asignación de responsabilidades▪ Segregación de deberes▪ Coordinación	<ul style="list-style-type: none">▪ Manuales de procedimientos▪ Sistemas▪ Formas▪ Informes
personal	supervisión
<ul style="list-style-type: none">▪ Selección▪ Capacitación▪ Eficiencia▪ Moralidad▪ Retribución	<ul style="list-style-type: none">▪ Interna▪ Externa▪ Autocontrol

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El contar con sistema de Control Interno permite contar con una serie de beneficios para la empresa. El implementarlo, así como el fortalecerlo, promueve el que se adopte medidas que puedan redundar en el logro de sus objetivos. Presento los principales beneficios, que considero que el Control Interno puede generar en las organizaciones.

- a. La cultura del control, permite un desarrollo favorable de las actividades a nivel de la institución además de mejorar el rendimiento.
- b. La buena aplicación del Control Interno va a contribuir significativamente a una gestión de calidad, y esto obedece a que en todos los niveles se van a generar beneficios, tanto en la administración, en los procesos, en los subprocesos, así como en todas las actividades donde se implementen.

- c. Sirve de herramienta muy útil para combatir la corrupción.
- d. Fortalece a la empresa para el logro de sus metas de desempeño y rentabilidad, así como previene la pérdida de recursos en la organización.
- e. Facilita que la información financiera confiable sea segura y además hace que la empresa pueda cumplir con las normas y regulaciones, de ese modo evita pérdidas de imagen y otros resultados negativos.

LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno proporciona información administrativa acerca de las operaciones de la empresa y brinda soporte para la toma de decisiones, permitiendo el logro de sus objetivos. No obstante, por lo general las expectativas son mayores de lo que el Control Interno pueda brindar.

Aun cuando exista un diseño adecuado del sistema de Control Interno, la seguridad que ofrece solo es hasta grado razonable para que la administración pueda lograr sus objetivos. El Control Interno se ve afectado por las limitaciones inherentes al entorno.

Aquí señalamos algunas limitaciones:

- a. La Toma de Decisiones se puede ver afectada por errores de juicio.
- b. Las fallas se pueden dar por errores comunes o simples equivocaciones.
- c. El control puede limitarse a dos o más personas y la administración podría pasar por alto el sistema de control interno.
- d. Si no se toma en cuenta un adecuado costo – beneficio desde el diseño de un sistema de Control Interno puede generar ineficiencias desde su diseño.

FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO

Los fundamentos del Control Interno están referidos a los pilares que favorecen la efectividad del mismo. Estos pilares son el autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

a. Autocontrol

Es la capacidad que tiene todo operador (independientemente de su nivel jerárquico) de poder evaluar su labor, detectar desviaciones y realizar correcciones, mejorar y pedir apoyo cuando vea necesario, de tal forma que cuando ejecute los procesos, actividades y tareas que tiene bajo su responsabilidad se garantice la operación de una función administrativa transparente y eficaz.

El autocontrol dentro del Control Interno es fundamental, por considerarse inherente y esencial en todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones que realiza el operador, con la finalidad de lograr los objetivos y propósitos de la empresa.

A fin de lograr este fundamento se necesita:

- Sentido de compromiso, competitividad y sentido de responsabilidad de los funcionarios el ejercicio de su trabajo.
- Sentido de Responsabilidad y Capacidad de los funcionarios para asumir las consecuencias de sus decisiones y autorregular su conducta.

b. Autorregulación

A través de la autorregulación, la empresa hace suya los principios, normas y procedimientos esenciales para que pueda operar el Sistema

del Control Interno. Permite el autocontrol; al hacer normal los patrones de conducta requeridos para el logro de los objetivos y efectivizar y transparentar el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés.

A fin de lograr con este fundamento se necesita:

- Establecer los valores, principios y conductas éticas de la empresa.
- Generar código de buenas prácticas de gestión, que establezcan las normas que se imponen las empresas a fin de brindar una garantía para el cumplimiento de una función administrativa probada, eficiente y transparente.
- Definir un modelo de operación que se condiga con las leyes y las normas pertinentes a su propósito, con los sistemas, procesos, las actividades y todas las acciones esenciales para cumplir con los propósitos de la institución.
- Establecer políticas, normas y controles que tiendan a evitar o reducir las causas y los efectos de los riesgos que puedan afectar el alcance de los objetivos.
- Reglamentar el Control Interno.

c. Autogestión

Viene a ser la capacidad de la institución para interpretar, coordinar y poder aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que se le ha sido encargada.

El Control Interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generales por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

Par cumplir con este fundamento se requiere:

- La comprensión, por parte de la entidad y de los servicios públicos, de las competencias y funciones asignadas por la constitución de ley.
- La adaptación consistente de la entidad a su entorno.
- La organización de la función administrativa y de su control de acuerdo con las características propias de cada entidad.
- La articulación de los procesos, las actividades y acciones requeridas para la ejecución de los planes, los programas y los proyectos necesarios al logro de los objetivos institucionales.
- La ejecución de planes de mejoramiento y el seguimiento efectivo a su impacto en la organización.

NECESIDAD Y VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO

El crecimiento permanente de las organizaciones en dimensión, la diversidad existente de las operaciones, así como de los recursos humanos, ha traído como consecuencia la dificultad a los administradores de las empresas, la facilidad de ejercer el control o vigilancia de las operaciones. Asimismo, se hace necesario

establecer como instrumento de control el acceso a la información, herramienta muy útil y determinante en la toma de decisiones.

Dicha información contiene hechos actualizados, así como las condiciones de toda la organización. Esta información cuando es transmitida por los canales de flujo de informes, permite a la dirección superior estar en posibilidad de dirigir y controlar a la empresa, y mantenerse informado en cuanto a la situación administrativa y a la posición de la organización.

El crecimiento de las organizaciones ha traído como consecuencia también la competencia en las ramas industriales, comercial y servicios, haciendo que sea más indispensable aún, la necesidad de disponer un sistema de control interno mejor elaborado, de tal manera que pueda permitir el incrementar la eficacia así como la eficiencia en la manera de operar, con el objetivo de obtener una mayor productividad.

Pese a la importancia de que las organizaciones puedan contar con sistema adecuado de Control Interno, existe en la actualidad directivos de empresas que no han tenido la visión de comprender la importancia, la necesidad, así como las ventajas que proporciona el Control Interno, y más bien se han centrado en el tema de costos en su diseño e implementación, las mismas que han considerado irre recuperables.

A fin de poder contribuir a señalar las ventajas que tiene el Control Interno me permito indicar algunas de ellas a continuación:

- Aseguramiento de la forma correcta en que las operaciones se están realizando.

- Evita que se dupliquen las funciones, descuidándose otras; permitiendo de esta manera que las actividades que realizan los trabajadores puedan complementarse entre sí.
- Previene que el personal de la empresa pueda cometer actos ilícitos, a través de un control adecuado, haciendo que la posibilidad de realizar fraude alguno se reduzca al mínimo.
- Promueve la eficiencia de las operaciones, así como el aseguramiento de la ejecución de políticas; que éstas se lleven a cabo, tal como se estipularon.
- Permite obtener informes confiables, que redundarán un análisis fiel y certero.
- Previene el desperdicio en el uso de recursos de la organización, como son: materiales, humanos, técnicos y financiero.
- La productividad de la empresa se ve incrementada.
- El contar con buen sistema de Control Interno permite el desarrollo de auditorías: internas y externas.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. Generalidades

La revisión del control interno por parte del auditorio le ayuda a determinar otros procedimientos de auditoría para formular su opinión sobre la razonabilidad de los saldos finales.

Por definición, el control interno contempla una seguridad razonable, pero no absoluta de que los objetivos del sistema se cumplirán. La

implementación y el mantenimiento de un sistema adecuado de Control Interno es responsabilidad de la administración del ente y del diseño del mismo ha de realizarse teniendo en cuenta los juicios de la administración en cuanto a la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control, aunque no siempre es posible obtener magnitudes objetivas de los costos y beneficios involucrados. (ESTUPIÑÁN, 2012, pág. 157).

2. Revisión del sistema

La revisión del sistema es principalmente un proceso de obtención de información respecto a la organización y de los procedimientos prescritos y pretende servir como base para las pruebas de cumplimiento y para la evolución del sistema. La información requerida para este objetivo normalmente se obtiene a través de entrevistas con el personal apropiado del cliente y referencia a la documentación tal y como manuales de procedimientos, descripción de puestos, diagramas de flujo y cuadros de decisión. (ESTUPIÑÁN, 2012, pág. 158).

3. Los riesgos de la evaluación

Los riesgos están constituidos por aquellos erros de importancia que ocurren en el proceso contable, del cual se obtienen los saldos de las cuentas. Otro riesgo es que cualquier error de importancia que pueda existir, sea o no detectada por el contador público.

La norma de auditoría sobre el estudio y evaluación del sistema de control interno establece que la extensión de las pruebas necesarias

para reunir suficiente evidencia de acuerdo con dicha norma variara inversamente a la confianza del contador público en el control interno. (ESTUPIÑÁN, 2012, pág. 159).

Métodos para evaluar el sistema de control interno

Existen tres métodos de evolución del sistema del control interno por medio de:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Grafico o diagrama de flujo.

1. Método de cuestionario

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.

Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utiliza la letras-NA-no aplicable. La pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso se cumple la información.

Normalmente, el auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. En este sentido es conveniente tener presente que el examen de control interno no incluye con la contestación de las preguntas del cuestionario. El auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la

práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. (ESTUPIÑÁN, 2012, pág. 160).

2. Método narrativo o descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes de características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso. (ESTUPIÑÁN, 2012, pág. 161).

3. Método grafico o diagrama de flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este es un cumplimiento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa.

Sus principales ventajas son:

- a) Identifica la existencia o ausencia de controles financieros y operativos.
- b) Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan con el relevamiento.
- c) Identificar las desviaciones de procedimiento o rutinas de trabajo.
- d) Facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos. (ESTUPIÑÁN, 2012, pág. 161).

EL INFORME COSO

El sistema de control interno COSO se crea en 1985 como consecuencia de las malas prácticas empresariales y los años anteriores de crisis. Lo que se pretendía con esta iniciativa era llevar a cabo un liderazgo intelectual para la gestión de nesgo empresarial, la disuasión del fraude y el control interno.

En el año 1992, se publica el denominado COSO I, con el fin de ayudar a las organizaciones a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Dicho Informe definió al control interno como un proceso generado por la dirección y demás trabajadores de una entidad y diseñado para proporcionar un grado de seguridad adecuado para la consecución de objetivos respecto a:

- La confiabilidad de cualquier información financiera de la organización
- El cumplimiento de la normativa aplicable
- La eficacia y eficiencia en operaciones

Dicho estándar se disponía dividido en 5 componentes:

1	Ambiente de Control
2	Evaluación de Riesgos
3	Actividades de Control
4	Información y Comunicación
5	Supervisión

En 2004, se publica COSO II, o también Marco Integrado de Gestión de Riesgos, el que extendió el concepto de control interno de COSO I a la gestión de riesgos en la que se implica a la totalidad de la plana de la entidad.

COSO II es una metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas y entidades públicas desde un enfoque integrador y que signifique una gran oportunidad para crear valor para sus partes interesadas o grupos de interés y define la gestión de riesgos corporativos de la siguiente manera: *“La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y el resto del personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la organización y diseñado para identificar eventos de riesgos potenciales que puedan perjudicar a esta, gestionar los mismos, dentro del nivel de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos”*.

Esta metodología cuenta con ocho componentes, agregando tres más que consolidan la gestión de riesgos:

1	Ambiente de Control
2	Establecimiento de Objetivos
3	Identificación de Eventos y Riesgos
4	Evaluación de Riesgos
5	Respuesta a los riesgos
6	Actividades de Control Gerencial
7	Información y Comunicación
8	Supervisión

1. Ambiente de Control
Trata de los valores y filosofía de la entidad, este aspecto influye en la visión de los empleados de los riesgos y sus actividades de control. Es la base sobre la que posiciona al resto de elementos, e influye fundamentalmente en los objetivos y en la estrategia.
2. Establecimiento de Objetivos
Se lleva a cabo el establecimiento de objetivos tanto estratégicos como operativos, de información y de cumplimiento. Tiene que establecerse antes de la identificación de posibles acontecimientos que dificulten su consecución. Tienen que alinearse con la estrategia de la empresa.
3. Identificación de eventos y riesgos
Nos interesa todo evento que implique riesgos que pueda tener Impacto sobre el cumplimiento de objetivos, pudiendo ser tanto negativos como positivos.
4. Evaluación de Riesgos
Se basa en la identificación y análisis de los riesgos fundamentales en la consecución de objetivos. Es necesario para poder determinar el efecto que podrían tener, de materializarse, en la consecución de objetivos, por lo cual se llevaran a cabo técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación del riesgo primero se centrará en el riesgo Inherente y, a continuación de este, en el riesgo residual.
5. Respuesta a los riesgos
La respuesta al riesgo será evaluada en función de cuatro aspectos: evitar, reducir, compartir y acepto. En el momento que se tenga la respuesta al riesgo más correcta para una situación en cuestión, se efectuará <i>otra</i> evaluación del riesgo residual.
6. Actividades de control gerencia
Se trata de políticas y procedimientos que aseguran la adecuada ejecución de acciones contra riesgos. Dichas actividades serán generadas en toda la entidad, a todos los niveles y funciones.
7. Información y comunicación
La información tiene que estar disponible para la totalidad de los niveles de la entidad, para no cometer errores en la identificación, evaluación al riesgo y no comprometer la consecución de objetivos.
8. Supervisión
La supervisión consiste en el seguimiento de la metodología con el fin de garantizar que funciona adecuadamente y que está ofreciendo datos de calidad.

En la práctica estos ocho componentes han sido consolidados por el COSO 2013, en cinco componentes, fusionando el componente 1 (ambiente de control) con 2 (establecimiento de objetivos), el 3 (la identificación de riesgos) con el 4 (la evaluación de riesgos) y el 5 (la respuesta a los riesgos), bajo una denominación de gestión de riesgos. Los demás componentes no presentan modificaciones.

CARACTERÍSTICAS DEL COSO II

- Proporciona seguridad Implica un proceso continuo
- Se orienta hacia la consecución de objetivos
- Está diseñado para identificar peligros potenciales y gestionar los riesgos
- Se traslada a todos los niveles de la organización

OBJETIVOS DEL COSO II

El modelo COSO II incluye cuatro objetivos que toda entidad debe determinar y debe interrelacionar con los ocho componentes antes mencionados, para que el diseño e implementación de los controles sea más efectivo y operativo. Los objetivos mencionados son los siguientes:

1. Objetivos estratégicos

Son los objetivos generados desde el mayor nivel de la empresa y están conectados con la misión y visión de la misma.

2. Objetivos operativos

Los objetivos operativos son aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, sin olvidar los relativos al desempeño y la rentabilidad.

3. Objetivos relativos a la información suministrada a terceros

Son objetivos que perjudican a la efectividad de los reportes de información estratégica suministrada.

4. Objetivos relativos al cumplimiento regulatorio

Incluye cualquier objetivo relacionado con el cumplimiento, por parte de la entidad, de todos los requisitos legales, reglamentarios, normas aplicables y otras regulaciones.

BENEFICIOS DEL COSO II

Es necesario nombrar los beneficios que aporta la aplicación de este modelo, entre los cuales destacan los siguientes:

- Ayuda a las exigencias normativas en la gestión y control de riesgos.
- Permite una respuesta más rápida y óptima a los cambios del entorno, a los mercados y a las partes interesadas.
- Permite obtener un conocimiento íntegro de los riesgos de la organización
- Mejora la reputación de la organización.
- Aumenta la probabilidad de éxito en la implantación de la estrategia,
- Proporciona un notable aumento de la credibilidad y confianza entre los mercados y grupos de interés.

- Hace de la toma de decisiones un proceso más seguro.
- Asigna mejor y más eficientemente los recursos para la gestión de riesgos y oportunidades.
- Ofrece una gestión eficaz del control sobre los riesgos.
- Identificación proactiva y aprovechamiento de oportunidades.
- Permite prever mejor los impactos de los riesgos que afectan a una organización.

COSO III (2013)

Después de más de 20 años de aplicación del marco de control interno emitido por el Comité de Patrocinio de Organizaciones de la Comisión Tradeway, emitió un nuevo marco conocido como COSO 2013, el cual responde a las exigencias del ambiente de negocios y operativo actuales. Las entidades registradas en la comisión de intercambio de valores (SEC) que hayan adoptado el modelo COSO como su marco de control interno en años anteriores, deberán llevar a cabo la transición al nuevo COSO 2013 durante 2014. La actualización que dio como resultado el COSO 2013 se basó en la revisión de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativo, articular y formalizar los principios asociados a los componentes de control interno (ya existentes implícitamente) y ampliar la aplicación del sistema de control interno.

Estructura original: Estructura Integrada del modelo COSO 1992			
Objetivos revisados	Considera cambios en el ambiente operativo y de las actividades de la entidad	Articula los 17 principios, para facilitar un control interno efectivo	Amplía los objetivos de operadores y de reporte financiero
Mejoras introducidas	Se actualiza el contexto del control interno	Aclara los requerimientos de control	Amplía su aplicación operativa
Estructura actual	Estructura integrada del modelo COSO 2013		

COSO III toma la esencia del COSO I y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionamiento (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además, se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD Y EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MODELO COSO III

Entidad		
Misión	Visión	
Planes y programas estratégicos		
Objetivos y estrategias		
Modelo de control interno COSO 2013		
Objetivo del modelo COSO 2013		
1. Objetivos Operativos	2. Objetivos de Información	3. Objetivos de Cumplimiento

Componentes				
Entorno de control o ambiente de control, que incluye también el establecimiento de objetivos y estrategias. 1	Evaluación de riesgos, que considera: • Identificación de riesgos y • Respuesta a los riesgos 2	Actividades de Control Gerencial. 3	Información y Comunicación. 4	Actividades de Supervisión. 5
Principios				
17 principios				

Estructura del COSO III

	Objetivos	Componentes	Principios
	1. Objetivos operativos 2. Objetivos de información 3. Objetivos	Entorno de control o ambiente de control, que incluye también, el establecimiento de objetivos y estrategias	1. La organización demuestra compromiso con la Integridad y los valores éticos. 2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control Interno. 3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos. 4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, so

COSO 2013 (Nueva Versión)	de cumplimie nto.		alineación con los objetivos de la organización 5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos, así como las estrategias y objetivos a alcanzar en la entidad.
		Evaluación de riesgos. A su vez considera la <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos y • La respuesta a los riesgos 	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados. 7. La organización Identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar. 8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluarlos riesgos para la consecución de los objetivos. 9. La organización identifica y evalúa, las respuestas y los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
		Actividades de Control	10. La organización define y desarrolla actividades de

		Gerencial	<p>control gerencial que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.</p>
		Información y comunicación	<p>13. La organización obtiene o genera y utiliza Información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>15. La organización se comunica</p>

			con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.
		Actividades de Supervisión	<p>16. La organización selecciona, desarrolle y realiza evaluaciones continuas y/o Independientes para determinar si los componentes del sistema de control Interno están presentes y en funcionamiento.</p> <p>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.</p>

Aplicación
<p>Se aplica a nivel de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad • Dirección • Gerencias • Unidades Operativas • Funciones

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Definición de Control

El Diccionario de la Real Académica define el Control como acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar, o intervenir. Por su parte, Word Reference, establece que el control implica comprobar e inspeccionar una cosa (ejem. Control de calidad, sanidad, etc.). A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, pág. 10).

Definición de Sistema

Un sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir con condiciones tales como:

- a. El desempeño de cada una de las partes que conforma el sistema afecta la totalidad del conjunto.
- b. El desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del sistema son interdependientes.
- c. Ninguno de los efectos causados por el desempeño de alguna de las partes, tiene efectos independientes. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, pág. 31)

Definición del Sistema de Control Interno

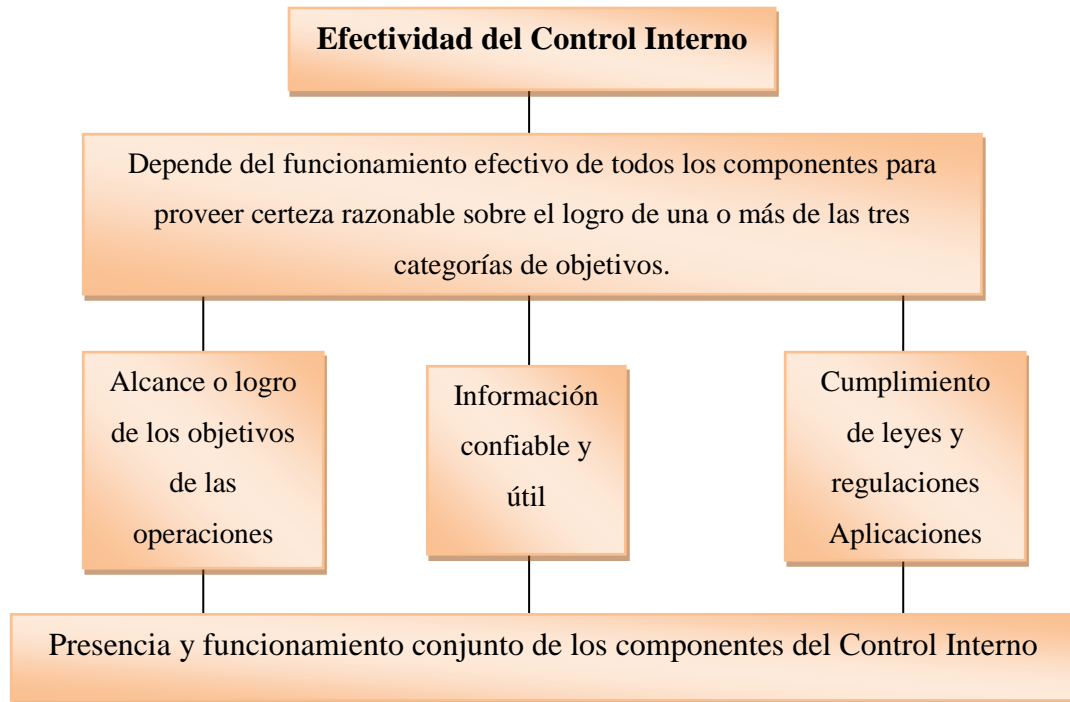
Para el caso del Control Interno en las entidades públicas, el sistema de control interno es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan obtener y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, pág. 31)

Definición del Control Interno “Informe Coso”

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñando específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: (ESTUPIÑÁN, 2012).

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:



El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (ALVAREZ ILLANES J. F., 2015, pág. 413).

Control Interno Efectivo

Un sistema efectivo de Control Interno requiere que cada uno de los cinco componentes o principios esté presente, en funcionamiento y operando conjuntamente. Debido a que el Control Interno es un proceso la efectividad del mismo se mide a través del tiempo.

Definición de Empresa

La empresa es un sistema social, con una estructura determinada por su interacción dinámica con los sistemas que forman su entorno: clientes,

proveedores, competidores gobierno, etc. En su conjunto, la empresa es un sistema de partes interrelacionadas operando unas conjuntamente con otras, a fin de cumplir, tanto los objetivos del todo como los individuales de los elementos participantes. (RODRÍGUEZ, 2009, pág. 9)

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción de la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan necesidades humanas y por ende a la sociedad en general.

Las empresas se pueden clasificar por el origen de la inversión, su objeto social, los productos, su tamaño, el tipo de sociedad, persona natural y sector económico. (ESTUPIÑÁN, 2012).

El control interno en la pequeña empresa

En una mediana y grande empresa puede implementarse un adecuado sistema de control interno por una amplia división del trabajo, de tal forma que ninguna persona maneje una operación desde su inicio hasta su término. Sin embargo, en la pequeña empresa con sólo uno o dos auxiliares de oficina, la oportunidad para lograr una división de labores, asignación de responsabilidades es poca o nula, y consecuentemente en control interno tiende a debilitarse o desaparecer.

Aunque en pequeñas empresas no existen adecuados controles internos, esta limitación realmente no justifica ignorar otras formas de control posibles. (RODRÍGUEZ, 2009, pág. 77)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación realizada es el no experimental, porque todo los indicaremos no requieren demostración.

3.2. Población y Muestra

De acuerdo al método de investigación bibliográfico y documental y de caso, no es aplicable alguna población ni muestra.

3.3. Definición y Operacionalización de Variables

No le corresponde a la investigación, por haberse desarrollado sin hipótesis.

3.4. Técnicas e Instrumentos

3.4.1. Técnicas

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr el objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad.

3.4.2. Instrumentos

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1, se utilizó el instrumento de las fichas bibliográficas y para lograr el objetivo específico 2, se utilizó el instrumento de un cuestionario de 25 preguntas cerradas.

3.5. Plan de Análisis

La información recogida tanto a nivel bibliográfico – documental y de caso, fue organizada, estructurada y analizada en función a los objetivos

específicos de la investigación. Para lograr el objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2, se aplicó un cuestionario pertinente al gerente como representante legal de la empresa del caso. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3, se realizó un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, estableciendo las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados

3.6. Matriz de Consistencia

Anexo N° 01

3.7. Principios Éticos

Se tuvieron en cuenta para la elaboración de esta investigación los principios éticos básicos.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1: Describir la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2016.

CUADRO N° 01

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ, 2016.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
(VIVAS, 2017)	<p>El control interno bajo el enfoque COSO, es el conjunto de procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada, está dirigido por la alta dirección y compromete la participación de todo el personal que la integra; está diseñado para enfrentar los riesgos y portar un grado de seguridad razonable del logro de los objetivos operativos respecto a la eficiencia, eficacia y economicidad de sus operaciones; de la confiabilidad de la información financiera y no financiera; y del cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos, en los parámetros planeados en la organización.</p> <p>La evaluación del control interno en la unidad de procesos logísticos de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C. bajo los componentes del COSO, ambiente de control, evolución de riesgos, actividades de control, información y comunicación; así como el de supervisión y monitoreo, ha</p>

permitido detectar deficiencias en sus tres áreas logísticas, a partir de las cuales se identificaron los puntos críticos y fue posible proponer las actividades correctivas a implementar, con los que se ha conseguido mejorar los procesos logísticos de la organización.

(HUERTA, 2016) La mayoría de los autores nacionales establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa, pues no solo se trata de establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos, sino de alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes área de la empresa. Asimismo, la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarmey, no tiene implementado un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa. Por tal motivo, se recomienda a la gerencia de la empresa, implementar formalmente el control interno en la misma.

(BLAS, 2013) El trabajo de investigación muestra la importancia de un Sistema de Control Interno en la empresa A & V Inversiones, pues permitirá demostrar los puntos críticos en dicha empresa para luego poder establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el

trabajo diario, si no políticas y procedimientos de control interno.

La planificación de Control Interno permite el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten la empresa en estudio, permitirá mejorar los controles sobre los procesos que se utilizan para elaborar los documentos necesarios.

(BORJAS, 2015) Indica. Que no existe un departamento de control interno o un personal que supervise las actividades de las distintas áreas de la empresa. Esto se debe a la poca importancia que la empresa presenta en establecer mecanismos para llevar a cabo un sistema de control interno dentro de ella logrando así las supervisiones en sus diferentes áreas en tanto financieros y administrativos.

Asimismo, existen empleados en la empresa que en su mayoría realizan sus labores empleando un bajo nivel de principios, valores éticos, profesionalismo y eficiencia. Ocupando los horarios de trabajo en actividades ajenas a sus labores. A su vez se ha determinado que existen empleados con falta de conocimiento respecto al control interno desconociendo sus objetivos, componentes, importancia y beneficios.

En lo que respecta el control interno y su incidencia en la capacitación, se determinó que la empresa capacita constantemente a su personal, pero en su mayoría en temas de seguridad y medio ambiente. En la investigación

se rescata que los empleados de la empresa son conscientes de cuán importante y beneficioso es capacitarlos para alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, los empleados consideran que la falta de capacitación y supervisión por parte de la empresa influye mucho en su desempeño laboral en la empresa. Ellos consideran que la empresa necesita un control interno y una capacitación constante referente a este en las diferentes áreas de la empresa dando fe que mejoraría mucho la empresa.

(MONTROYA, 2013)

Menciona: El control interno canalizado en el estudio de investigación juega un papel importante en el manejo de cualquier empresa porque a través de este sistema nos permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además es importante, porque constantemente y en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados de la marcha, consideramos que una de las fases elementales y principales es la supervisión y seguimiento que se deben realizar de las actividades realizadas por la empresa. Teniendo en cuenta las diferentes fases que involucra la implementación de este sistema, nos hemos abocado al estudio y análisis de este sistema.

(RAMOS, 2017)

Menciona: El control interno es de suma importancia, pues su implementación nos ayudara a la obtención de buenos resultados, en la Mype Luijhon se busca poder implementar este sistema de control para la mejora de la gestión, pudiendo así tener un cálculo del avance que se está

dando y brindar fechas exactas de la entrega de mercadería, teniendo así al terminar el año una mayor producción y mayor ganancia.

(CASTRO R. Z., 2015) Menciona: La efectividad del control interno facilita el buen gobierno de la empresa de servicios y., mediante la implementación y operativización del sistema de control orientado a la economía, eficiencia efectividad y competitividad empresarial.

La evaluación y retroalimentación del control interno facilitan la mejora continua y competitividad de la empresa de servicios., mediante la identificación y ajustes de aquellas situaciones que permitan el perfeccionamiento e imposición a la competencia.

La acción de control es la herramienta esencial del control interno, efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la empresa en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones de la empresa de servicios.

(NARVASTA, 2012) Menciona: Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial.

Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto, esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados

financieros de la empresa.

Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto en control interno aplicado es ineficiente.

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

4.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2: Describir la influencia del control interno en la gestión del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016.

CUADRO N° 02

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO S.A.C.- SAN ISIDRO 2016.

N°	ITEMS	RESULTADO	
		S	
1.	AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO
1.1	¿El centro odontológico cuenta con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
1.2	¿En su opinión la entidad aplica algún tipo de control (interno o externo) que sirva como herramienta en la gestión?		X
1.3	¿Cree usted la implementación de un sistema de control interno es importante para la entidad?	X	
1.4	¿El centro odontológico tiene el personal adecuado con experiencia, para llevar a cabo sus funciones?	X	

1.5	¿Cree usted que una buena aplicación del control mitigaría los riesgos dentro de la entidad?	X
2.	EVALUACIÓN DE RIESGO	
2.1	¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes internas y externas?	X
2.2	¿Se han identificado los eventos negativos que pueden afectar el desarrollo de las actividades dentro del centro odontológico?	X
2.3	¿Existe medidas preventivas para evitar riesgos en el centro odontológico?	X
2.4	¿Cree usted que existe riesgo si no se aplica adecuadamente el Control Interno en la empresa?	X
2.5	¿Promueve la gerencia una cultura de riesgo?	X
3.	ACTIVIDAD DE CONTROL	
3.1	¿El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención?	X
3.2	¿En la empresa se evalúa el desempeño de los trabajadores en general?	X
3.3	¿El personal que labora está debidamente capacitado para el área en el que se desempeña?	X
3.4	¿La empresa toma acciones inmediatas para afrontar los riesgos identificados?	X
3.5	¿Existe una persona encargada para controlar las entradas y salidas de las existencias del almacén?	X
4.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
4.1	¿Se produce información oportuna, precisa, completa y verificable?	X
4.2	¿En el centro odontológico la información que se maneja resulta útil, oportuna en el desarrollo de las actividades?	X
4.3	¿Existe relación directa con el administrador del centro odontológico?	X

4.4	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X
4.5	¿La gerencia apoya el desarrollo de los sistemas de información necesaria, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X
5.	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	
5.1	¿Existe una supervisión continua por parte de la administración del centro odontológico?	X
5.2	¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal encargado del área?	X
5.3	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores Externos, como medio para fortalecer los controles internos?	X
5.4	¿Se evalúa periódicamente al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?	X
5.5	¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?	X

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

4.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3: Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016.

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO
EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ Y DEL CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO
AMERICANO S.A.C.- SAN ISIDRO 2016.

ELEMENTO DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 2	RESULTADOS
Respecto al Ambiente de Control	(HUERTA, 2016) Señaló que la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarmey, no tiene implementado un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa.	El Gerente General del Centro Médico Odontológico Americano SAC señaló que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado de manera formal. Más aún, señaló que la entidad no aplica algún tipo de control que sirva como herramienta en la gestión.	Si coinciden
Respecto a la Evaluación de Riesgo	(NARVASTA, 2012) Señaló en su investigación que las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la	La gerencia ha señalado a través de sus respuestas en el componente evaluación de riesgos, que la empresa no tiene identificado los eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de	Si coinciden

estructura organizativa las actividades dentro del responde a un tamaño centro odontológico. Es reducido de personal y a un más, considera que los manejo gerencial de este mecanismos para tipo de organización identificar los riesgos empresarial. provenientes de fuentes Existe una inadecuada internas y externas no aplicación del control son convenientes. interno relacionado con la Aunque señala que de separación de funciones alguna manera promueve afines, por lo tanto, esto la gerencia de una influye negativamente en la cultura de riesgo. preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa.

Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no están separados adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto en control interno aplico es ineficiente.

Respecto a la Actividad de Control	(VIVAS, 2017) Determina que la evaluación del control interno en la unidad de procesos logísticos de la	El Gerente General de la empresa caso, señala que existe personal encargado de almacén	Si coinciden
---	---	--	--------------

empresa Central de que registra los ingresos Gaseosas H&C S.A.C. bajo y salidas de los insumos los componentes del que se utilizan para los COSO, ambiente de servicios odontológicos control, evolución de que la organización riesgos, actividades de ofrece. No obstante, control, información y señaló también que el comunicación; así como el personal encargado y de supervisión y monitoreo, competente no desarrolla ha permitido detectar las actividades de control deficiencias en sus tres con el debido cuidado y áreas logísticas, a partir de atención. Tampoco la las cuales se identificaron empresa evalúa el los puntos críticos. Con lo desempeño de sus que se puede notar que la trabajadores. empresa no cuenta con parámetros de control adecuados.

Respecto a la Información y Comunicación	(MONTROYA, 2013) Menciona: El control interno canalizado en el estudio de investigación juega un papel importante en el manejo de cualquier empresa porque a través de este sistema nos permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además es importante, porque constantemente y en forma	La Gerencia General del centro odontológico señaló que en la empresa se maneja información que resulta útil, oportuna en el desarrollo de las actividades. También mencionó que se proporciona correcta información al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y	Si coinciden
---	---	--	--------------

permanente informa y efectiva sus labores. Así comunica a los ejecutivos y como el apoyo a través trabajadores de la empresa de sistemas de de los resultados de la información. marcha, consideramos que una de las fases elementales y principales es la supervisión y seguimiento que se deben realizar de las actividades realizadas por la empresa. Teniendo en cuenta las diferentes fases que involucra la implementación de este sistema, nos hemos abocado al estudio y análisis de este sistema.

Respecto a la Supervisión y Monitoreo	(BORJAS, 2015) Indica. Que no existe un departamento de control interno o un personal que supervise las actividades de las distintas áreas de la empresa. Esto se debe a la poca importancia que la empresa presenta en establecer mecanismos para llevar a cabo un sistema de control interno dentro de ella logrando así las supervisiones en sus diferentes áreas en tanto	(BORJAS, 2015) Indica. La Gerencia manifiesta que, aunque existe en la empresa una supervisión y control continuo de las labores asignados al personal del área, no se hace una evaluación periódica al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Tampoco realiza un seguimiento continuo a sus planes de	Si coinciden
--	---	---	--------------

financieros y mejoramiento a través de administrativos. la información como Asimismo, existen medio de empleados en la empresa retroalimentación. que en su mayoría realizan sus labores empleando un bajo nivel de principios, valores éticos, profesionalismo y eficiencia. Ocupando los horarios de trabajo en actividades ajenas a sus labores. A su vez se ha determinado que existen empleados con falta de conocimiento respecto al control interno desconociendo sus objetivos, componentes, importancia y beneficios.

Fuente. Elaboración propia en base a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1:

(VIVAS, 2017), (HUERTA, 2016), (BLAS, 2013), (BORJAS, 2015), (MONTROYA, 2013), (RAMOS, 2017), (CASTRO R. Z., 2015), (NARVASTA, 2012). Quienes a través de sus

investigaciones han establecido que la falta de un adecuado control interno en las empresas materias de estudio tienen características que representan debilidades tales como: deficiencias en las áreas logísticas, puntos críticos en diversas actividades por mala implementación del Control Interno, afectando los procesos logísticos de la organización; no existe una implementación de un sistema de control interno, razón por la cual no influye positivamente en la gestión administrativa de la empresa; un adecuado Sistema de Control Interno permite visibilizar los puntos críticos para luego poder establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, si no políticas y procedimientos de control interno; no existe un departamento de control interno o personal que supervise las actividades de las distintas áreas de la empresa, situación lamentable que obedece a la poca importancia que los directivos de la empresa conceden a buen sistema de control interno y las ventajas que ésta pueda significar para la organización; existen empleados en la empresa que en su mayoría realizan sus labores empleando un bajo nivel de principios, valores éticos, profesionalismo y eficiencia. Ocupando los horarios de trabajo en actividades ajenas a sus labores; empleados con falta de conocimiento respecto al control interno

desconociendo objetivos, componentes, importancia y beneficios. Asimismo también dichas investigaciones han llegado a la conclusión que el control interno juega un papel importante en el manejo de cualquier empresa porque a través de este sistema nos permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además es importante, porque constantemente y en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados de la marcha, se considera también que una de las fases elementales y principales es la supervisión y seguimiento que se deben realizar de las actividades realizadas por la empresa; la evaluación y retroalimentación del control interno facilitan la mejora continua y competitividad de la empresa de servicios., mediante la identificación y ajustes de aquellas situaciones que permitan el perfeccionamiento e imposición a la competencia. Estos resultados coinciden con los autores de trabajos de investigación de otras nacionalidades: (BARRIOS, 2014); (GOMEZ, 2013); (FERNANDEZ, 2012); (PAUTE, 2011); y (MARIA, 2011), quienes en sus investigaciones han establecido características de control interno, similares a los investigadores nacionales en las empresas de estudiadas.

4.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2:

Respecto al componente Ambiente de Control

De las 5 preguntas efectuadas al gerente del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., las cuales representan el 100%, el 40% respondió que SI y el 60% que NO, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del control interno, según lo que establece las bases teóricas de (ESTUPIÑÁN, 2012). Que este componente es en esencia 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.

Respecto al componente Evaluación de Riesgo

De las 5 preguntas efectuadas al gerente del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., las cuales representan el 100%, el 40% respondió que SI y el 60% que NO, lo cual refleja que no se está identificando los riesgos a los que está expuesta, esto se debe a que no se cuenta con un mecanismo para la identificación de riesgos; posición contraria a lo que dice (ESTUPIÑÁN, 2012). Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de sus objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. En toda identidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base

sobre cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Respecto al componente Actividad de Control

De las 5 preguntas efectuadas al gerente del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., las cuales representan el 100%, el 40% respondió que SI y el 60% que NO, lo cual refleja que no se está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas institucionales, posición contraria a lo que establece (ESTUPIÑÁN, 2012). Estas actividades están expresadas en las políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

Respecto al componente Información y Comunicación

De las 5 preguntas efectuadas al gerente del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., las cuales representan el 100%, el 80% respondió que SI y el 10% que NO, lo cual refleja que sí, se está llevando a cabo una fluida comunicación con el gerente y los trabajadores, la cual cuenta con una información oportuna, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades, realizando un trabajo eficaz y eficiente, lo cual concuerda con lo que establece la (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2006) señala que 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 indispensables su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

De las 5 preguntas efectuadas al gerente del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., las cuales representan el 100%, el 60% respondió que SI y el 40% que NO, lo cual refleja que, en la empresa del caso, sí realiza la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones en la revisión y comparación de los registros de existencias y toma de acciones necesarias para corregir las deficiencias dentro de la entidad.

4.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3:

Respecto al componente Ambiente de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 01 y el caso de la empresa en estudio Centro Médico Odontológico Americano SAC (resultados del objetivo N° 02) con referencia al Ambiente de Control, ambos coinciden en señalar que no se cuenta con un sistema de control interno implementado de manera formal, así como ningún tipo de control que sirva como herramienta en la gestión. No obstante, cuando analizamos los enfoques brindados por el Informe COSO, en todas sus versiones se señala que la empresa dentro del componente Ambiente de Control debe promover dentro de la cultura del control, prácticas, valores,

conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

Respecto al componente Evaluación de Riesgo

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 01 y el caso de la empresa en estudio Centro Médico Odontológico Americano SAC (resultados del objetivo N° 02) con referencia al componente Evaluación de Riesgo, ambos coinciden al señalar, que no se tiene identificado los eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de la organización. Es más, se consideraba que los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes internas y externas no son convenientes. Aunque señala que de alguna manera promueve la gerencia de una cultura de riesgo.

Por su parte el Informe COSO, en su componente Evaluación de Riesgo estipula que se debe identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones a nivel de la empresa.

Respecto al componente Actividad de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 01 y el caso de la empresa en estudio Centro Médico Odontológico Americano SAC (resultados del objetivo N° 02) con referencia al componente Actividad de Control; ambos coinciden en señalar que, aunque existe personal encargado que registra los ingresos y

salidas de los insumos que se utilizan para los servicios que la organización ofrece estos no desarrollan las actividades de control con el debido cuidado y atención. Tampoco la empresa evalúa el desempeño de sus trabajadores.

A este respecto el Informe COSO señala en su componente Actividad de Control, que la evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de la consecución de los objetivos. Entendiendo como riesgo a la posibilidad de que acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos.

Respecto al componente Información y Comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 01 y el caso de la empresa en estudio Centro Médico Odontológico Americano SAC (resultados del objetivo N° 02) con referencia al componente Información y Comunicación; ambos coinciden en señalar, que en la empresa se maneja información que resulta útil, oportuna en el desarrollo de las actividades. También se proporciona correcta información al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permite cumplir de forma eficiente y efectiva sus labores. Así como el apoyo a través de sistemas de información.

A este respecto el Informe COSO señala en su componente Información y Comunicación, que la comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la

organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Con la finalidad que el mensaje pueda recibirse claro desde la alta dirección hacia el personal de las responsabilidades del control que deben ser tomadas con la seriedad del caso.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo N° 01 y el caso de la empresa en estudio Centro Médico Odontológico Americano SAC (resultados del objetivo N° 02) con referencia al componente Supervisión y Monitoreo; ambos coinciden en señalar que, aunque existe una supervisión y control continuo de las labores asignados al personal del área, no se hace una evaluación periódica al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Tampoco realiza un seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento a través de la información como medio de retroalimentación.

A este respecto el Informe COSO señala en su componente Supervisión y Monitoreo, que 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 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.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Según los autores nacionales revisados, se establecen como conclusión de las siguientes características en las micros y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú: no existe un departamento de control interno o personal que supervise las actividades de las distintas áreas de la empresa, existen empleados que realizan sus labores empleando un bajo nivel de principios, valores éticos, profesionalismo y eficiencia, así como indiferencia de los directivos de las organizaciones a un buen sistema de Control Interno.

5.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Según el cuestionario aplicado al Gerente General del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. donde se hizo una evaluación a los cinco componentes del Control Interno (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo) se establece que ésta pequeña empresa tiene debilidades en su manejo de Control Interno, tales como: no se cuenta con un mecanismo para la identificación de riesgos, no se está llevando a cabo acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas institucionales y no se produce información oportuna, precisa, completa y verificable.

5.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Luego de realizar el análisis comparativo de acuerdo a los resultados de los autores nacionales y de la encuesta aplicada al Gerente General del

Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., por cada componente del control interno, los cuales son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo, se concluye que tanto los autores de los antecedentes nacionales así como la empresa del caso del presente trabajo de investigación, Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., existen características similares, que señalan problemas o desviaciones en cuanto al funcionamiento de tales componentes de Control Interno.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** El Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. al contar con un Sistema de Control Interno se ve expuesto a no cumplir con sus objetivos organizacionales, por lo que se recomienda implementarlo de acuerdo a su necesidad y dimensión con la finalidad que la gerencia pueda contar con una herramienta valiosa en la gestión empresarial y en la toma de decisiones.
- 6.2.** La falta de un adecuado sistema de Control Interno hace que la empresa no cuente con la capacidad de detectar riesgos provenientes de fuente interna o externa, por lo que se recomienda realizar los controles de evaluación de riesgos, a fin de estar en condiciones de tener información sobre los riesgos que se pudieran producir y evitar que afecten el logro de los objetivos de la empresa.
- 6.3.** La empresa debe implementar a través de un sistema de control interno un ambiente de control adecuado, a fin de que, el personal u operador competente y con autoridad suficiente desarrolle las actividades de control con el debido cuidado y atención, sería de gran ayuda contar con manuales de organización y funciones, así como de procedimientos.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias Bibliográficas

- ALVAREZ ILLANES, J. F. (2015). *AUDITORÍA ANTICORRUPCIÓN*. LIMA: PACÍFICO EDITORES S.A.C.
- ALVAREZ ILLANES, J. F. (2015). *MANUAL DE AUDITORÍA FINANCIERA*. LIMA: EDITOR ALVAREZ ILLANES.
- APAZA MEZA, M. (2015). *AUDITORÍA FINANCIERA BASADA EN LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA CONFORME A LAS NIIF*. LIMA: PACÍFICO EDITORES SAC.
- BARRIOS, J. P. (2014). *UNIVERSIDAD CARTAGENA - CARTAGENA DE INDIAS D.T Y C. - COLOMBIA*. Recuperado el 25 de 10 de 2017, de DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACION FINANCIERA: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- BLAS, M. E. (2013). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, TRUJILLO - PERÚ*. Recuperado el 19 de 11 de 2017, de PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA

DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA A & V
INVERSIONES S.A.C DEL DISTRITO DE TRUJILLO
PERIODO 2011:
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna
_marlee.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna_marlee.pdf?sequence=1)

- BORJAS, S. S. (2015). *LA CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PERÚ Y SU INCIDENCIA EN LA CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL DEL RUBRO DISTRIBUCIÓN DE FLUIDO ELÉCTRICO EN EL DISTRITO DE SAN VICENTE PROVINCIA DE CAÑETE EN EL 2014*. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE. CAÑETE - PERÚ.
- CASTRO, D. M. (2013). *EFFECTOS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS PESQUERAS DE LA ACTIVIDAD EXPORTADORA PAITA - PIURA*. Recuperado el 19 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES. LIMA - PERÚ:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/635/3/villanueva_dm.pdf
- CASTRO, R. Z. (2015). *LA EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO EN EL BUEN GOBIERNO DE LAS EMPRESAS DE*

SERVICIOS EN LA CIUDAD DE LIMA, 2015. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE. LIMA - PERÚ.

- CHAVEZ, L. M. (2016). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DE MENSAJERIA SANTOS SAC SURCO 2015*. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE. LIMA - PERÚ.
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2006). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Lima - Perú: CGR.
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Lima - Perú: CGR.
- DAVILA, R. G. (19 de 08 de 2016). *UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. CHICLAYO - PERÚ*. Recuperado el 10 de 11 de 2017, de DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA A & B REPRESENTACIONES SRL, CON EL FIN DE MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS - PERIODO 2015: esis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf

- DEL TORO RIOS, J., FONTEBOA VIZCAINO , A., ARMADA TRABAS, E., & SANTOS CID, C. (2005). *CONTROL INTERNO: PROGRAMA DE PREPARACIÓN ECONÓMICA PARA CUADROS*. LA HABANA - CUBA: CENTRO DE ESTUDIOS CONTABLES FINANCIEROS Y DE SEGUROS.
- ESTUPIÑÁN, G. R. (2012). *CONTROL INTERNO Y FRAUDE*. BOGOTA.
- ESTUPIÑÁN, G. R. (2012). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES*. BOGOTA.
- FALCONÍ PANANA, Ó. (2017). *Marco integrado de control interno (internal control integrated framework)*. Lima - Perú: Pacífico Editores SAC.
- FERNANDEZ, I. L. (2012). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. QUITO - ECUADOR*. Recuperado el 17 de 10 de 2017, de MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO - CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CIA. LTDA:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2049/1/T-UCE-0003-283.pdf>
- GINA, M. C. (2015). *UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIBOTE*. Recuperado el 29 de 10 de 2017, de CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL

PERÚ Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EN LA CLINICA CORAZÓN DE JESÚS S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE 2014.

- GOMEZ, L. V. (2013). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE SANTIAGO DE CALI - COLOMBIA*. Recuperado el 17 de 10 de 2017, de DISEÑO DE UN SITEMA DE CONTROL INTERNOPARA EL CICLO DE INGRESOS SUBPROCESO D CUENTAS POR COBRAR DL CENTRO MEDICO IPSALUD: <http://docplayer.es/10214023-Diseno-de-un-sistema-de-control-interno-para-el-ciclo-de-ingresos-subproceso-de-cuentas-por-cobrar-del-centro-medico-ipsalud-ltda.html>
- HUERTA, Y. E. (2016). *UNIVERSIDAD LOS ÁNGELED DE CHIMBOTE, ANCASH - PERÚ*. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de EL CONTROL INTERNO Y SUS INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES"EL CONSTRUCTOR L & A" S.A.C. HUARMEY, 2016": http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- MARIA, S. C. (2011). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. LATAGUNGA - ECUADOR*. Recuperado el 10 de 11 de 2017, de DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1044/1/T-UCE-0003-131.pdf>
- MONTOYA, C. M. (2013). *INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTION DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL DISTRITO DE CHACLAYO*. Recuperado el 19 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRAS. LIMA - PERU: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- NARVASTA, L. P. (2012). *EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES LIMA - PERÚ.
- PAUTE, M. A. (2011). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, CUENCA - ECUADOR*. Recuperado el 02 de 11 de 2017, de PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN

SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA EMPRESA ELECTROINSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1044/1/T-UCE-0003-131.pdf>

- RAMOS, L. M. (2017). *INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA MYPE "LUIJHON" RUBRO BORDADOS INDUSTRIALES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL PERIODO 2016*. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE. LIMA - PERÚ.
- REPÚBLICA, CONTRALORIA GENERAL DE LA. (2006). *MARCO CONCEPTUAL DE CONTROL INTERNO*. LIMA-PERÚ: CGR.
- RODRÍGUEZ, V. J. (2009). *CONTROL INTERNO*. MEXICO: TRILLAS.
- VIVAS, C. L. (2017). *UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE HUANCAYO. HUANCAYO- PERÚ*. Recuperado el 07 de 11 de 2017, de EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA CENTRAL DE GASEOSAS H & C S.A.C:
<http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/398>

7.2. Anexos

7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO S.A.C.- SAN ISIDRO 2016.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	JUSTIFICACIÓN
<p>El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del Control Interno en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016?.</p>	<p>Determinar y describir la influencia del Control Interno en la gestión de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2016. 2. Describir la influencia del control interno del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016. 3. Hacer un análisis comparativo de la influencia en la gestión del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro 2016. 	<p>El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá conocer la importancia que tiene el Control Interno en la mejora de información sobre la gestión para la toma de decisiones en beneficio de las Micro y Pequeñas empresas en el distrito de San Isidro. Para el Centro Médico Odontológico Americano, es de gran importancia crear un sistema de Control Interno que conlleve al mejoramiento de los procesos y procedimientos en el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar ya que representa una fuente de ingresos relevante dentro de la organización.</p>

7.2.2. Anexo 02: cuestionario



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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado al dueño, gerente o representante legal del Centro Médico
Odontológico Americano S.A.C

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO S.A.C. - SAN ISIDRO 2016**. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES: Responder todas las interrogantes que se le plantean a continuación, marcando con un aspa (X).

Nº	ITIMS	RESULTADOS	
		SI	NO
1.	AMBIENTE DE CONTROL		
1.1	¿El centro odontológico cuenta con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
1.2	¿En su opinión la entidad aplica algún tipo de control (interno o externo) que sirva como herramienta en la gestión?		X
1.3	¿Cree usted la implementación de un sistema de control interno es importante para la entidad?	X	
1.4	¿El centro odontológico tiene el personal adecuado con experiencia, para llevar acabo sus funciones?	X	
1.5	¿Cree usted que una buena aplicación del control mitigaría los riesgos dentro de la entidad?		X
2.	EVALUACION DE RIESGO		
2.1	¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes internas y externas?		X
2.2	¿Se han identificado los eventos negativos que pueden afectar el desarrollo de las actividades dentro del centro odontológico?		X
2.3	¿Existe medidas preventivas para evitar riesgos en el centro odontológico?	X	
2.4	¿Cree usted que existe riesgo si no se aplica adecuadamente el Control Interno en la empresa?		X
2.5	¿Promueve la gerencia una cultura de riesgo?	X	
3.	ACTIVIDAD DE CONTROL		
3.1	¿El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención?		X
3.2	¿En la empresa se evalúa el desempeño de los trabajadores en general?		X
3.3	¿El personal que labora está debidamente capacitado para el área en el que se desempeña?	X	
3.4	¿La empresa toma acciones inmediatas para afrontar los riesgos identificados?		X

3.5	¿Existe una persona encargada para controlar las entradas y salidas de las existencias del almacén?	X	
4.	INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
4.1	¿Se produce información oportuna, precisa, completa y verificable?		X
4.2	¿En el centro odontológico la información que se maneja resulta útil, oportuna en el desarrollo de las actividades?	X	
4.3	¿Existe relación directa con el administrador del centro odontológico?	X	
4.4	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
4.5	¿La gerencia apoya el desarrollo de los sistemas de información necesaria, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X	
5.	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1	¿Existe una supervisión continua por parte de la administración del centro odontológico?	X	
5.2	¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal encargado del área?	X	
5.3	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos, como medio para fortalecer los controles internos?	X	
5.4	¿Se evalúa periódicamente al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
5.5	¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X

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


 Centro Médico Odontológico Américo SAC
 Dr. Cesar Augusto Delgado Saravia
 Gerente General