



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA DE CONTABILIDAD

TÍTULO:

**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU
INFLUENCIA CON EL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD
CIVIL.LIMA, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN
EN AUDITORIA**

AUTOR: BR. JOSE LUIS AQUINO GARCIA

ASESOR: DRA. NAZARETH RUTH VELÁSQUEZ PERALTA

LIMA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

PRESIDENTE (DAR) : _____
Dra. Erlinda Rodríguez Cribilleros

MIEMBRO : _____
Mgtr. Víctor Armijo García

MIEMBRO : _____
Mgtr. Donato Castillo Gomero

ASESOR : _____
Dra. Nazareth Ruth Velásquez Peralta

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada ULADECH por la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y fortalecer nuestras competencias como seres humanos y como profesionales.

DEDICATORIA

Con todo cariño a mi esposa e hijos por el apoyo en mi formación académica y la constante comprensión para ser cada día un profesional competente en todos los ámbitos de la palabra y además por haber motivado en mí persona el gran deseo de superación, competencia y de libertad.

José Luis Aquino García

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida el sistema de gestión de la calidad se relaciona con el control interno en la empresa VIGO / ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. LIMA, 2017. La población objetivo del estudio fue de 6 trabajadores profesionales que han laborado durante ese año en la empresa, y el tamaño muestral fue de 6 trabajadores profesionales, los cuales han referido las variables del sistema de gestión de calidad y de control interno. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, el cual recogió la información en un período específico que se desarrolló al emplear el instrumento “Cuestionario para trabajadores de la Empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL”, el cual estuvo constituido por 60 preguntas en la escala de Likert, en desacuerdo (NO), y de acuerdo (SI), el cuestionario brindó información acerca de la variable al sistema de gestión de la calidad y además a la variable control interno, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan textualmente. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: el sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con el control interno en la Empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL 2017. Siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.455 determina que el nivel es de la relación es moderadamente alto.

Palabras claves: Sistema de gestión de la calidad, control interno, empresa

Abstract

The purpose of the present research is to determine to what extent Quality Management System is related to internal control in VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL, LIMA, 2017. The population was 65 employees working there, the census sample of 56 employees, which have used the variable: e-files and internal control. The method employed in the research was the hypothetical-deductive. This study utilized for its goal the non-experimental design of correlational level of cross-sectional court, which collected the information in a specific period. This was developed applying the instrument: “Questionnaire for employees of VKSUR S.A.C. Company”, which was formed by 30 questions in the Likert scale (Strongly Disagree, Disagree, Undecided, Agree, Strongly Agree). This survey afforded information about the variable Quality Management System through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually. The research concludes that exist significative evidence to affirm that Qulaity Management System is related significantly to internal control in VIGO & ASOCIADOS S.C. 2017. Considering that coefficient correlation Rho de Spearman is equal to 0.455, it determines the relation level is moderately high.

Keywords: Quality Management System, internal control, company

Contenido	Pág.
Resumen.....	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Problematización e importancia	10
1.2. Objeto de estudio.....	11
1.3. Pregunta orientadora.....	11
1.4. Objetivo del estudio.....	11
1.5. Justificación y relevancia del estudio	12
II. REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Referencial conceptual	21
2.3. Referencial teórico	29
Información y Comunicación	35
Supervisión y monitoreo	35
III. METODOLOGÍA	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Método de investigación.....	45
3.3. Sujetos de la investigación	46
3.4. Procedimiento de recolección de datos cualitativos.....	46
3.5. Consideraciones éticas y de rigor científico	47
4.1. Presentación de resultados.....	48
Respecto al componente Ambiente de Control.....	56
Respecto al componente Actividades de Control	57
Respecto al componente Información y Comunicación.....	57
Respecto al componente Supervisión y Monitoreo.....	58
4.2. Análisis y discusión de resultados	58
Respecto al componente Ambiente de Control.....	59

Respecto al componente Actividades de Control	60
Respecto al componente Información y Comunicación.....	61
Respecto al componente Supervisión y Monitoreo.....	61
V. CONCLUSIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto local, nacional y global de la implementación de los mecanismos de control interno que se requiere para mantener en un debido estándar de calidad a la empresa y además permita obtener información que ayuden a tomar decisiones de las más acertadas para la institución.

Justamente la importancia de la presente investigación está en abordar el tema del sistema de gestión de calidad, desde una perspectiva de relación con el control interno institucional. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la Empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. La conclusión de la presente investigación, se tiene que sostener en la evidencia significativa que existe para afirmar que: El sistema de gestión de calidad influyen significativamente en el control interno en la Empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. LIMA, 2017.

Se ha utilizado el método hipotético deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en los sendos capítulos determinados por la Universidad Privada ULADECH en su reglamento, como son: Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico donde se sustenta la

investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en la cual se presentan las hipótesis obtenidas, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación. Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación de los instrumentos de recolección de datos.

1.1. Problematización e importancia

La globalización como fenómeno mundial permitió que las empresas puedan interactuar con clientes, proveedores y sus pares sin importar el lugar de procedencia. Esto obliga a que los productos o servicios ofertados tengan un alto nivel de calidad.

La búsqueda de un estándar reconocido por ambas partes que permita monitorear y evaluar el nivel de calidad es el estándar “ISO 9001:2008 - Gestión de la Calidad”.

La empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL., no es ajena a esta tendencia la cual se encuentra en búsqueda de la excelencia en sus procesos de control como empresa, para así poder ofrecer productos y servicios acorde a las exigencias actuales productos de la globalización. El control interno es un proceso importante que permite monitorear y evaluar los procesos del negocio en toda su

amplitud el cual debe estar ligado con el sistema de gestión de calidad que se implementa.

El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad con el control interno y la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y las dimensiones, procedimientos, políticas y planes de la organización del control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL.

1.2. Objeto de estudio

Empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL

1.3. Pregunta orientadora

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad influye en el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017?

1.4. Objetivo del estudio

1.4.1. Objetivo general

Determinar y describir el sistema de gestión de calidad y su influencia en el control interno de la Sociedad de Auditoria VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. LIMA, 2017

1.4.2. Objetivos específicos:

1. Determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en el Perú.
2. Determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión, políticas y procedimientos del control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017.
3. Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017.

1.5. Justificación y relevancia del estudio

I.5.1. Justificación teórica

La presente investigación permitió incrementar el conocimiento actual referente a el sistema de gestión de calidad, particularmente su relación con el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL, contribuyendo a la investigación científica y proponiendo un instrumento y método que se puede replicar en otras organizaciones que tengan objetivos similares a esta investigación.

I.5.2. Justificación práctica

Conocer la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL, lo cual

permitió diseñar y mejorar los controles internos inicialmente implementados en la empresa, los cuales se han basados en un proceso basado en una mejora continua en la institución la cual permitirá en el corto plazo que se pueda cumplir en forma óptima con los objetivos proyectados de la organización.

I.5.3. Justificación epistemológica

Es importante reflexionar acerca de cómo contribuyo la investigación a la temática específica y al campo de la auditoria. Los aportes de la investigación pueden relacionarse con la originalidad y la novedad, estableciendo un nuevo enfoque a un tema ya investigado dentro del mismo campo aportando una mirada diferente al tema investigado desde múltiples campos del saber, que permitirá contribuir con la generación de nuevo conocimiento validado sobre el tema propuesto a través de la investigación científica

II. REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Amezquita (2010) en el trabajo de investigación titulada “Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la Empresa Ortopédica Santander (Orthsander) basado en la Norma NTC-ISO 9001:2008” buscando diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC), en

la empresa Ortopédica Santander (Orthosander) basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma NC-ISO 9001:2008. Los resultados permitieron establecer como conclusión que con la elaboración del diseño del sistema de gestión de calidad se le brinda a la empresa una herramienta eficiente que le permite mejorar de forma continua y desarrollar todos los aspectos concernientes a la calidad. Sin embargo, cabe resaltar que es responsabilidad directa de la gerencia de la compañía la correcta implementación del sistema para que el mismo pueda realizar la gestión para la cual fue diseñado de la mejor manera posible del correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad se desprende la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes.

La investigación realizada por Amezcua se encuentra dentro del marco del sistema de gestión de calidad, tema de interés en la investigación realizada. Así mismo precisa la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad el cual nos permitirá contar con procesos estandarizados que mejorarán la implementación de control interno en la organización.

Rojas (2008) en el trabajo de investigación titulada “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000 en una Industria Plástica” buscando preparar a una empresa plástica para lograr la certificación del diseño, producción y comercialización de materiales de empaque según la norma ISO 9001:2000. Los resultados permitieron establecer como conclusión que se realizaron las capacitaciones en todos los niveles de la compañía de donde se pudo entender la importancia de la mejora continua. Así mismo el Sistema de Gestión

de Calidad ha mostrado que es eficaz ya que los objetivos estratégicos han cumplido con los resultados planificados, incluso se han logrado mejores resultados a los planificados como es el caso de los proyectos de mejora.

La investigación realizada por Rojas se encuentra dentro del marco del sistema de gestión de calidad, tema de interés en la investigación realizada. Así mismo precisa la importancia de haber implementado un sistema de gestión de la calidad el cual permitió cumplir con los objetivos y metas de la organización, aspecto de importancia en esta investigación.

Arévalo y Avendaño (2004) en el trabajo de investigación titulada “Establecimiento de la estructura del sistema de gestión de calidad para el centro de operaciones de la GAIA Representaciones S.A. con base en la Norma ISO 9001:2000” buscando Identificar las necesidades y expectativas de las agencias de viajes clientes de GAIA Representaciones con el fin de orientar la estructura del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 en el centro de operaciones de GAIA Representaciones S.A.. Los resultados permitieron establecer como conclusión que, mediante el desarrollo de una investigación de mercados con una muestra representativa, se lograron identificar las necesidades de los clientes de la GAIA Representaciones, lo cual se tomó como base para el desarrollo de la estructura del sistema de gestión de calidad. Así mismo Para la GAIA Representaciones constituye un gran paso para definir la estructura del sistema de gestión de la calidad para un área de vital importancia como lo es el

centro de operaciones; ya que con la implementación del mismo obtendrá una ventaja competitiva gracias al aumento de la satisfacción de los clientes.

La investigación realizada por Arévalo y Avendaño se encuentra dentro del marco del sistema de gestión de calidad, tema de interés en la investigación realizada. Así mismo precisa la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad el cual nos permitirá lograr ventajas competitivas, las cuales debemos mantener con la implementación de controles internos adecuados.

2.1.2. Nacionales

Salazar (2014) en el trabajo de investigación titulada “El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy” buscando demostrar que aún sin la implementación integral de dicho Sistema, el ejercicio de establecer controles internos en algunos procesos, también permite mejoras en el gerenciamiento público, al fortalecer la organización de las entidades, la transparencia, la rendición de cuentas y el control posterior; no obstante, el desconocimiento de sus beneficios, sigue siendo una barrera para una implantación total. Como instrumento utilizó una encuesta a una muestra de 50 instituciones de una población de 75 estudiantes. Los resultados permitieron al autor establecer que el actual concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela

previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad, así mismo la Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los recursos públicos, destacándose entre ellos la transparencia, la organización interna, la rendición de cuentas y el control posterior y la Contraloría General, ha establecido cinco componentes del Sistema de Control Interno. La profundidad en la aplicación de cada uno de ellos dependerá principalmente de la naturaleza de cada entidad. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al Control Interno. La "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de Control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la "Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al Sistema de Control Interno.

La investigación realizada por Salazar se encuentra dentro del marco del control interno, tema de interés en la investigación realizada. Así mismo precisa la importancia de implementar controles para reducir riesgos dentro de la organización con el fin lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Medina (2013) en el trabajo de investigación titulada “Principales mejoras de los sistemas de calidad ISO 9001 y ambiental ISO 14001 en un aeropuerto de Lima en el periodo 2004-2010” buscando implementar las mejoras estuvo orientado a asegurar la continuidad de las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 con las que cuentan ambos sistemas de gestión. Sin embargo, los resultados obtenidos fueron más de lo esperado, logrando que el aeropuerto obtenga premios internacionales y reconocimientos económicos luego de su implementación. Estos resultados permitieron al autor establecer que en relación a la metodología elaborada por la PUCP para medir el cumplimiento de los RTM establecidos en el Contrato de Concesión del aeropuerto y a la metodología utilizada por la empresa española contratada por el Estado Peruano para el mismo propósito, no se puede calificar como mejor a una metodología en relación a la otra. Sí se puede afirmar que los alcances de ambas metodologías son diferentes, consecuencia de lo cual se obtienen resultados diferentes para un mismo proceso, así mismo respecto a la satisfacción de los usuarios de un aeropuerto, si bien la nueva infraestructura ayudó a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, la implementación de estrategias que permitan destinar los recursos de la organización a los parámetros considerados críticos por el usuario, la

estandarización de los procesos operativos y las mejoras en los sistemas de gestión fueron elementos decisivos en la tarea de, no sólo mantener sino de incrementar su nivel de satisfacción, así mismo en el tema de remediación de pasivos ambientales, los trabajos efectuados para la remediación demuestran que los resultados de una auditoría ambiental son sólo una aproximación de la realidad. Se observó que en algunas áreas las intervenciones fueron mayores a las identificadas en la auditoría ambiental y que en otras áreas no fue necesaria intervención alguna. De la misma forma hubo áreas no identificadas en la auditoría ambiental que requirieron ser intervenidas como consecuencia de la construcción de las nuevas instalaciones en el aeropuerto.

La investigación realizada por Medina se encuentra dentro del marco del sistema de gestión de calidad, tema de interés en la investigación realizada. Así mismo precisa la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad el cual nos permitirá estandarizar procesos y ayudar a los controles internos a implementar.

Ugaz (2012) en el trabajo de investigación titulada “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías” buscando analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Los resultados permitieron al autor establecer, la implementación de un sistema de gestión de calidad que mejorará la imagen

corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización, así mismo el manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna, así mismo la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo, así mismo el establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos, así mismo teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos.

La investigación realizada por Ugaz se encuentra dentro del marco del sistema de gestión de calidad, tema de interés en la investigación realizada. Así mismo precisa la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad el cual servirá de guía permitiendo identificar los pasos en un proceso de control interno.

2.2. Referencial conceptual

Auditoria: cualquier investigación sistemática o evaluativa de los procedimientos u operaciones, con el objeto de determinar la conformidad con el prescrito. Es una revisión de exploraciones críticas que ejecuta un profesional contable de los controles internos fundamentales y de libros de contabilidad de una empresa (Monascal, 2010, p.44).

Control: es un proceso administrativo de evaluación y corrección de desviaciones, este proceso permite que las actividades de una organización queden ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización (Monascal, 2010, p.45).

Documento electrónico: es la unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada por una persona o una organización de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos (DS-052-2008-PCM, 2008, p.16).

Definición conceptual de sistema de control de calidad

Entre las definiciones sobre la variable sistema de gestión de calidad encontramos las siguientes:

Ramírez y Sánchez (2006, p.17) indican que un sistema de gestión de calidad “es un sistema que nos permite crear, dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”.

UCC (2013) “un sistema de gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios”.

SGC (2011) indica que los Sistemas de Gestión de la Calidad “son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática”.

Definición de las dimensiones de sistema de gestión de calidad

Entre las definiciones sobre las dimensiones estudiadas en la investigación sobre la variable del sistema de gestión de calidad por lo que encontramos las siguientes:

1) Fiabilidad

UPV (2005, p.15) La fiabilidad de un producto o servicio se suele definir como la probabilidad de que éste funcione adecuadamente, esto es, de acuerdo con sus especificaciones, durante un cierto período de tiempo y bajo unas condiciones

operativas específicas. La fiabilidad del producto debe ser consistente, es decir en las diferentes partes y subconjuntos los cuales deben de tener una vida similar o al menos controlada.

Según **AITECO** (2014) fiabilidad es la “habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable”.

RAE (2014) define fiabilidad como una cualidad de fiable, así mismo como probabilidad de un buen funcionamiento de algo.

2) Capacidad de respuesta

Strandberg (2010, p.16) “el principio de la capacidad de respuesta es el modo en el cual la empresa responde a los asuntos de los grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad. Esto se realiza a través de las decisiones, acciones y desempeño, y sobre todo a través de la comunicación con los grupos de interés.”

Según **AITECO** (2014) capacidad de respuesta es la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y demás entes en proporcionar un servicio rápido”.

RAE (2014) define a la capacidad como propiedad de una cosa de contener otras dentro de ciertos límites.

3) Seguridad

UPV (2005, p.15) es un aspecto que ofrece el producto. La mayor parte de las normas relativas a seguridad, son normas legales, por lo tanto, no interesa introducirse mucho en ellas, en estos apuntes, aunque pueden ser vitales para la supervivencia comercial del producto. Las disposiciones legales más comentadas son las relativas a juguetes y productos electromagnéticos, con la peculiar característica de que cada país tiene una normativa diferente, lo que supone una clara barrera de entrada para productos fabricados en el exterior.

Según AITECO (2014) seguridad es conocimientos y atención que han sido mostrados por los empleados y además por sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

RAE (2014) define seguridad como una cualidad de lo seguro, así mismo seguro es libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.

Definición conceptual de control interno

Entre las definiciones escogidas sobre la variable control interno encontramos las siguientes:

Mijas (2009, p.15) indica que “el control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objetivo asegurar una eficiencia, seguridad y orden en gestión financiera contable y administrativa de la empresa (salvaguardar de activos,

fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”.

Flores (2006, p.29) el “control Interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle en una forma eficaz y que estén de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia en atención a las metas y los objetivos previstos”.

Estupiñan (2002). Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie en la actividad del personal de la empresa sobre todo con respecto al control de sus actividades.

Es en especial el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes y a su vez es indispensable, para la realización de los propios objetivos de control empresarial.

Mantilla (2005) es un proceso que se ha sido ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución del logro de los objetivos en las siguientes categorías:

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

Esta definición es muy amplia por dos razones. Primero, porque es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales de las empresas intercambian puntos de vista sobre el Control Interno en la administración de sus negocios. De hecho, es muy a menudo que ellos tengan que hablar en término de control y están inmersos dentro del control.

Segundo se acomoda al subconjunto del Control Interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre la información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y de regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad.

Yarasca (2006). Sistema de Control Interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de la institución para asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información económica y financiera en forma confiable.

En cambio nuestra Ley del Control Interno de las entidades del estado (2006) nos señala en el Artículo 3° de la ley N° 28716, indica que el control previo y simultaneo comprende exclusivamente a las autoridades funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes a la institución, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos que han establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los mismos que contienen políticas y métodos de autorización, registro, verificación, seguridad y protección.

Definición de las dimensiones de control interno

Entre las definiciones más saltantes sobre las dimensiones estudiadas en la investigación de la variable control interno encontramos las siguientes:

1) Procedimientos

Cabrera (2008, p.21) menciona que los procedimientos son planes que establecen un método obligatorio para realizar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas. Son pautas de acción, más que de pensamiento, que detallan de una forma exacta como se deben de realizar las determinadas actividades.

SBRD (2006, p.312) “los procedimientos son el conjunto de pasos lógicos y ordenados a seguir por las diferentes áreas de la institución, para poder cumplir con las metas y sus objetivos”.

RAE (2014) define procedimiento como una “acción de proceder, así mismo como método de ejecutar algunas cosas”.

2) Políticas

Pérez et al (2012, p65) define políticas como “carácter general que guía la actuación de los integrantes de una institución sobre una función determinada, solamente con el fin de alcanzar sus metas y sus objetivos”.

SBRD (2006, p.312) “las políticas son los lineamientos normativos bajo los cuales se desarrollarán los procedimientos con la finalidad de cumplir las estrategias y, por último, estos son los límites también los parámetros máximos y mínimos hasta donde se pueden moverse las diferentes áreas de la empresa para conseguir sus metas”.

RAE (2014) define políticas como “pertenciente o relativo a la doctrina política así mismo como perteneciente o relativo a la actividad política”.

3) Planes de la Organización

Illesca (2000, p.89) indica a los planes como "la función que lleva consigo la selección e instrumentación entre las alternativas posibles de objetivos, políticas, procedimientos y programas".

Salgueiro (1998, p.42) indica que planes "es el conjunto de acciones a través de la gerencia general los cuales nos permite analizar la situación de la empresa y su entorno, además de establecer los objetivos y las estrategias para alcanzarlos y definir así sobre las políticas y los procedimientos que son necesarios".

RAE (2014) define "organización como una acción y un efecto de organizar u organizarse, así mismo también como una asociación de personas que han sido regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines".

2.3. Referencial teórico

2.3.1. El sistema Nacional de Control

EL CONTROL INTERNO COSO (Committee of Sponsoring Organizations)

El Control Interno es definido en forma amplia como un proceso efectuado por la Gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías.

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

- Adhesión a las políticas de la empresa.

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo las metas de desempeño, de rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros digno de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados, tales como ganancias por distribuir reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

La cuarta está vinculada con el desarrollo de estrategias de las empresas, la comunicación de las mismas y su cumplimiento.

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

La importancia del Control

A partir de la publicación en Estados Unidos del informe COSO (Control Interno – Estructura integrada) en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha surgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del Control Interno y un mejor gobierno corporativo lo cual

fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras, o fraudes, durante los últimos decenios. Al respecto, es importante resaltar el concepto de la responsabilidad, como uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones. En este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad en relación a la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados.

En términos generales, conviene señalar que la importancia de un eficiente sistema de control radica en que el principal propósito es detectar con oportunidad cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; así mismos, es importante porque el Control Interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos que pudieran estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad de la información financiera y operacional, y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.

El modelo COSO, tanto en la definición de control que proporcione, como con la estructura de control que describe, impulsa una buena cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos, prosiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticos, muestran mucha similitud.

Por lo anterior y por ser el modelo mayoritariamente adoptado a la fecha, tomamos como referencia la definición del Control Interno que establece el informe COSO, de la siguiente manera:

Control Interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el concejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y normas aplicables.

LOS COMPONENTES DEL COSO

Son los siguientes:

Ambiente de Control

Abarca actitudes, habilidades, percepciones y acciones del personal de una empresa, particularmente de su administración. La actitud de la dirección y la participación activa de los miembros clave de la administración en los resultados financieros y de operación son ejemplos de factores que pueden contribuir a la calidad del Ambiente de Control. Es el fundamento de todos los otros componentes del Control Interno; provee disciplina estructurada.

Algunos factores importantes del Ambiente de Control son:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso de competencia.

- Rol del directorio y comité de auditoría.
- Filosofía de la gerencia y el estilo de operación.
- Estructura organizacional.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

Evaluación de Riesgos

Cada entidad afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben ser valorados. La condición previa para la Evaluación de Riesgos es el establecimiento de objetivos, articulados a diferentes niveles e internamente consistentes, la Evaluación de Riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes a la ejecución de los objetivos, formando una base para determinar cómo deben ser manejados. Debido a que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, son necesarios mecanismos que identifiquen y se ocupen de los riesgos especiales asociados con el cambio.

Los riesgos pueden surgir o cambiar debido a las siguientes circunstancias:

- Cambios en el ambiente de operación.
- Nuevo personal.
- Sistemas de información nuevos o reorganizados.
- Crecimiento rápido.

- Nuevas tecnologías.
- Nuevas líneas, productos o actividades.
- Restructuración de la compañía.
- Operaciones externas.
- Pronunciamientos contables.

Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad.

Las Actividades de Control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

Las Actividades de Control relevantes para la compañía, se relacionan con lo siguiente:

- Revisiones.
- Procesamiento de información.
- Controles físicos.
- Segregación de funciones.

Información y Comunicación

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa.

En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de Control Interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Supervisión y monitoreo

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

La eficiencia del sistema de Control Interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios; asimismo, un sistema de Control Interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que: Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad. Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma. Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

2.3.2. Informe COSO - Componentes del COSO

El Control Interno no tiene el mismo significado para las personas, esto puede dificultar su comprensión dentro de una organización. Resulta importante establecer un marco que permita obtener una definición común.

- a) **El denominado "INFORME COSO I"** (El Comité de Patrocinio de las Organizaciones de la Comisión Treadway) sobre Control Interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que elaboró el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION) significa en español **(El Comité de Patrocinio de las Organizaciones de la Comisión Treadway)** que Constituye el enfoque moderno del Control Interno.

Este control debe ser construido dentro de la infraestructura de la entidad y debe estar entrelazado con sus actividades de operación.

Es preciso, comentar, que cuando en el año 1972 se presentó el caso de fraude financiero conocido como el caso Watergate, conocido a nivel mundial, en los Estados Unidos se nombró un comité integrado por 5 Instituciones profesionales:

- American Institute of Certified Public Accountants; (El Instituto Americano de Contadores Certificados)
- American Accounting Association; (La Asociación de Americana de Profesores de Contabilidad)
- Financial Executive Institute; (El Instituto de Ejecutivos de Finanzas)
- Institute of Internal Auditors; (El Instituto de Auditores Internos) que agrupa a alrededor de cincuenta, mil Miembros y opera en aproximadamente cincuenta países
- Institute of Management Accountants. (El Instituto de Contadores Gerenciales)

Que adoptó el nombre de la “The Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)” , que en español significa: “El Comité de Patrocinio de las Organizaciones de la Comisión Treadway”. Quien emitió el documento “Internacional Control Integrated”, Control Integrado Internacional.

La redacción *del* informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. Se trataba entonces de materializar 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 públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

COSO (1992), el Control Interno es un proceso integrado a los procesos (y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos), efectuado por el Consejo de la Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. Completan la definición algunos conceptos fundamentales: El Control Interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común. Al hablarse del Control Interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la

infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Dicho Comité presentó el resultado del trabajo desarrollado en el año 1992, conocido internacionalmente como “El Informe COSO” que tuvo una estructura conformada por **5 componentes interrelacionados**:

- 1er. componente: Ambiente de Control;
- 2do. componente: Evaluación o Valoración de Riesgos;
- 3er. componente: Actividades de Control Gerencial;
- 4to. componente: Información y Comunicación;
- 5to. componente: Actividades de Monitoreo (supervisión);

Informe que es tomado en cuenta por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores - **INTOSAI**, que agrupa a todas las Contralorías Generales y Tribunales de Cuentas que existen en el mundo, que coincidentemente realizaba un Congreso mundial en Washington en ese mismo año, incorporando el denominado “Informe COSO” (el documento “Internacional de Control Integrated”) de la Comisión Treadway también para el sector gubernamental a nivel mundial (**Informe conocido como COSO I**).

Según la **Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)**, el Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los

siguientes objetivos principales: Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma; Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento. Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de Control Interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del Control Interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

COSO II

A mediados del 2001, en el mundo empresarial se vuelven a presentar otros escándalos financieros, entre otros el caso WorldCom, que generó que los mercados bursátiles de todo el mundo, se desplomaran tras difundirse el multimillonario fraude contable en una de las más grandes compañías de telecomunicaciones de Estados Unidos, así también se presentó, el caso de la Empresa Enron Corporation el más grande fracaso empresarial de la historia y en el arquetipo de fraude empresarial planificado, toda vez que aplicaron una serie de técnicas contables fraudulentas

Reconociendo la necesidad de orientación definitiva sobre administración de riesgos **The Committee of Sponsoring** Organizations of the Treadway Commission, **inició un** proyecto para desarrollar una estructura conceptualmente sólida que provea principios integrados, terminología común y orientación para la implementación práctica, que apoye los programas de las entidades para desarrollar o para comparar sus procesos de administración de riesgos del emprendimiento, emito el documento en el año 2004 **“Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado” (Informe conocido como COSO II);** promoviendo un enfoque amplio e integral en las entidades del Estado y que agrega **tres componentes** más, a saber :

- 6to. componente: Establecimientos de objetivos;
- 7mo. componente: Identificación de eventos; y
- 8vo. componente: Respuesta a los riesgos

Es preciso indicar que dichos nuevos enfoques son recogidos por la INTOSAI (fundada en el año 1953, y que reúne entre sus miembros a más de 170 Entidades Fiscalizadoras Superiores, entre ellas la Contraloría General de la República de Perú), a través de la XVIII INTOSAI, llevado a cabo en el año 2004 en Budapest, Hungría, aprobándose la “Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público”.

Enfoques que en el Perú, son recogidos a través de la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, promulgada el 16-ABR-2006, y la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno, promulgada el 30.OCT.2006, respectivamente.

COSO III – 2013 - 2,014

Aproximadamente después de más de 20 años de aplicación del marco de Control Interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission (COSO I) en 1992, dicha organización emitió un nuevo marco conocido como COSO III o COSO 2013, el cual responde a las exigencias del ambiente de negocios y operativo actuales. Las entidades registradas en la Securities and Exchange Commission (SEC) o Valores y Comisionistas de bolsa que hayan adoptado COSO como su marco de Control Interno en años anteriores, deberán llevar a cabo la transición al nuevo COSO 2013 durante 2,014.

2.3.3. Sobre el sistema de gestión de calidad

Para poder cumplir con lo programado es necesario precisar las grandes ventajas de tener o poder implementar un sistema de gestión de calidad en una organización y conocer los modelos de gestión de calidad más importantes del medio tales como el ISO 9001.

a) Ventajas de un sistema de gestión de calidad

En las empresas que han implantado un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

1. La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir con los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen, pero el Sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus Metas y Objetivos.
2. Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales, han sido implementadas exitosamente, y se reflejarán en un cambio muy sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
3. La forma de organizarse para hacer el trabajo es mucho mejor y sobretodo más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una gran herramienta que permite producir resultados muy

superiores y es debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

4. El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes (AEC, 2013).

b) La norma ISO 9001

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) es la entidad responsable para la normalización de las empresas a escala mundial y agrupa a más de 100 países. Su propósito es promover el desarrollo de la normalización de las instituciones para fomentar a nivel internacional el intercambio de bienes y servicios en doble vía y además para el desarrollo de la cooperación en las actividades económicas, intelectuales, científicas y tecnológicas de las empresas. Este propósito se concreta en la publicación de normas específicas denominadas las Normas ISO.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a todas las organizaciones que necesite demostrar su capacidad para brindar servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y los requisitos legales y reglamentarios. La última versión de esta norma es la ISO 9001:2008 publicada en noviembre del mismo año (Wiener 2012).

La organización internacional de estándares (ISO) está actualmente trabajando en la revisión de la ISO 9001, el estándar principal para el Sistema de la Gestión de la calidad y está previsto que se publique en septiembre de 2015.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo pues solo se limitó a la investigación de datos en las fuentes de información consultadas.

3.2. Método de investigación

El método de investigación aplicado fue la revisión bibliográfica y documental.

3.3. Sujetos de la investigación

Sociedad de Auditoria VIGO & ASOCIADOS Sociedad Civil.

3.4. Procedimiento de recolección de datos cualitativos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

La Técnica de recolección de datos fue la siguiente:

1. Para la obtención de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet, con la que se han elaborado fichas bibliográficas como instrumento de ubicación de la información.
2. Para la obtención de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista al contador general, en la que se realizaron preguntas en forma cerradas las cuales han extraídas de la resolución de la Contraloría General de la República N ° 458 – 2008- CG.
3. Para la obtención de los resultados del objetivo específico 3, se hizo a través de la comparación de los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2.

3.4.2. Procesamiento de datos

Los resultados son presentados en cuadros apropiados y se contrastaron con la información primaria en función a los objetivos específicos planteados, lo que permitió generar las discusiones del caso.

3.5. Consideraciones éticas y de rigor científico

En este trabajo de investigación se respetó las fuentes de las que se ha tomado la información para su desarrollo y cumplió los principios jurídicos y éticos de las producciones científicas al ser inédito y respetar la propiedad intelectual.

Las consideraciones de rigor científico de la investigación se sustentan en la coherencia lógica interna que se da entre todos los elementos estructurales del informe de investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Objetivos Específicos N° 1: Determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en el Perú.

Tabla 01: Sistema de Gestión de calidad y control interno en el Perú

AUTOR	SUSTENTA
Amezquita (2010)	Los resultados permitieron establecer como conclusión que con la elaboración del diseño del sistema de gestión de calidad se le brinda a la empresa una herramienta eficiente que le permite mejorar de forma continua y desarrollar todos los aspectos concernientes a la calidad. Sin embargo cabe resaltar que es responsabilidad directa de la gerencia de la compañía la correcta implementación del sistema para que el mismo pueda realizar la gestión para la cual fue diseñado de la mejor manera posible, del correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad también se desprende la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes
Rojas (2008)	Los resultados permitieron establecer como conclusión que se realizaron las capacitaciones en todos los niveles de la compañía de donde se pudo entender la importancia de la mejora continua. Así mismo el Sistema de Gestión de Calidad ha mostrado que es eficaz ya que los objetivos estratégicos han cumplido con los resultados planificados y sobretodo en lograr las metas de la organización, incluso se han logrado mejores resultados a los planificados que es un aspecto de importancia en esta investigación.
Arevalo y Avendaño (2004)	Los resultados permitieron establecer como conclusión que, mediante el desarrollo de una investigación de mercados con una muestra representativa, se lograron identificar las necesidades de los clientes de

	<p>la GAIA Representaciones, lo cual se tomó como base para el desarrollo de la estructura del sistema de gestión de calidad. Así mismo Para la GAIA Representaciones constituye un gran paso para definir la estructura del sistema de gestión de la calidad para un área de vital importancia como lo es el centro de operaciones; ya que con la implementación del mismo obtendrá una ventaja competitiva gracias al aumento de la satisfacción de los clientes.</p>
<p>Salazar (2014)</p>	<p>Los resultados permitieron al autor establecer que el actual concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad, así mismo la Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los recursos públicos, destacándose entre ellos la transparencia, la organización interna, la rendición de cuentas y el control posterior y la Contraloría General, ha establecido cinco componentes del Sistema de Control Interno. La profundidad en la aplicación de cada uno de ellos dependerá principalmente de la naturaleza de cada entidad. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al Control Interno. La "Evaluación</p>

	<p>de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de Control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la "Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al Sistema de Control Interno.</p>
<p>Medina (2013)</p>	<p>Estos resultados permitieron al autor establecer que en relación a la metodología elaborada por la PUCP para medir el cumplimiento de los RTM establecidos en el Contrato de Concesión del aeropuerto y a la metodología utilizada por la empresa española contratada por el Estado Peruano para el mismo propósito, no se puede calificar como mejor a una metodología en relación a la otra. Sí se puede afirmar que los alcances de ambas metodologías son diferentes, consecuencia de lo cual se obtienen resultados diferentes para un mismo proceso, así mismo respecto a la satisfacción de los usuarios de un aeropuerto, si bien la nueva infraestructura ayudó a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, la implementación de estrategias que permitan destinar los recursos de la organización a los parámetros considerados críticos por el usuario, la estandarización de los procesos operativos y las mejoras en los sistemas de gestión fueron elementos decisivos en la tarea de, no sólo mantener sino de incrementar su nivel de satisfacción, así mismo en el tema de remediación de pasivos ambientales, los trabajos efectuados para la remediación demuestran que los resultados de una auditoría ambiental son sólo una aproximación de la realidad. Se observó que en algunas áreas las intervenciones fueron mayores a las</p>

	<p>identificadas en la auditoría ambiental y que en otras áreas no fue necesaria intervención alguna. De la misma forma hubo áreas no identificadas en la auditoría ambiental que requirieron ser intervenidas como consecuencia de la construcción de las nuevas instalaciones en el aeropuerto.</p>
<p>Ugaz (2012)</p>	<p>Los resultados permitieron al autor establecer, la implementación de un sistema de gestión de calidad que mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización, así mismo el manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna, así mismo la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo, así mismo el establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos, así mismo teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos.</p>

Vigo (2015)	<p>El cálculo de correlación nos indica que existe una relación directa moderada entre el sistema de gestión de la calidad y el control interno en las actividades de los trabajadores profesionales de la empresa Vigo & Asociados S.C., 2015.</p> <p>El cálculo de correlación también indica que existe una relación directa muy baja entre el sistema de gestión de la calidad y la dimensión procedimientos del control interno en las actividades de los trabajadores profesionales de la empresa Vigo & Asociados S.C., 2015.</p> <p>El cálculo de correlación expresa que existe una relación directa moderada entre el sistema de gestión de la calidad y la dimensión políticas del control interno en las actividades de los trabajadores profesionales de la empresa Vigo & Asociados S.C., 2015.</p> <p>El cálculo de correlación utilizando nos muestra que existe una relación directa baja entre el sistema de gestión de la calidad y la dimensión planes de organización del control interno en las actividades de los trabajadores profesionales de la empresa Vigo & Asociados S.C., 2015.</p>
--------------------	--

Objetivo específico N° 2: Determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión, políticas y procedimientos del control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017.

Tabla 02: Procedimientos de Control interno

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
Ambiente de Control		
¿Cuenta la entidad con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X

¿Cuenta la entidad con un plan estratégico?	X	
¿Cuenta la entidad con un plan operativo?	X	
¿Cuenta la entidad con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		X
¿La alta dirección está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		X
¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan directores de áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?		X
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X
¿La organización cuenta con el plan anual de capacitación?		X
Evaluación de Riesgos		
¿Tiene la entidad definidos sus objetivos?	X	
¿Promueve la Dirección una cultura de riesgos?		X
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?		X
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
Actividades de Control		
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X

¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
Información y Comunicación		
¿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
¿Apoya la administración el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X
¿Hay receptividad por parte de la administración en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		X
Supervisión y Monitoreo		
¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?		X
¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?		X
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?		X
¿La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		X

Fuente: Elaboración propia en base a los componentes y sub componentes del Control Interno.

Tabla 03: Sistema de Gestión de Calidad

	ITEM	SI	NO
1	¿El sistema de gestión de calidad permite atender con prontitud los incidentes?	X	
2	¿Los incidentes son evaluados con rapidez por el sistema de gestión de calidad?	X	
3	¿Los indicadores del sistema de control de calidad permitirán tener una gestión eficiente?	X	
4	¿Los controles implementados por el sistema de gestión de calidad, permitirá brindar información confiable?	X	
5	¿Están al alcance los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad?		X
6	¿El sistema de gestión de calidad, permite maximizar los costos de los recursos utilizados?		X
7	¿Los recursos utilizados en el sistema de gestión de calidad son los suficientes para brindar una respuesta oportuna?	X	
8	¿Se encuentran al alcance los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad?		X
9	¿El tiempo de respuesta de ante un incidente es el óptimo con el sistema de gestión de calidad?	X	
10	¿El tiempo utilizado en la respuesta de un incidente en el sistema de gestión de calidad es el esperado?		X
11	¿El personal conoce como responder ante un incidente en el sistema de gestión de calidad?		X
12	¿Se realizan las capacitaciones necesarias sobre el sistema de gestión de calidad?		X
13	¿El impacto de un incidente en el sistema de gestión de calidad afecta la información del negocio?	X	
14	¿La seguridad del sistema de gestión de calidad afecta a todo el negocio?	X	
15	¿Los controles establecidos en el sistema de gestión de calidad aseguran su buen funcionamiento?	X	
16	¿Los controles implementados con el sistema de gestión de calidad ayudan a reducir los incidentes?	X	
17	¿El sistema de gestión de calidad permite monitorear el negocio?	X	
18	¿El sistema de gestión de calidad ayuda a evaluar los indicadores del negocio en forma oportuna?	X	
19	¿Los recursos utilizados en el control interno son mínimos con el sistema de gestión de calidad?	X	
20	¿El proceso de control interno es sencillo con el sistema de gestión de calidad?	X	

	ITEM	SI	NO
21	¿El sistema de gestión de calidad reduce los procesos del negocio?	X	
22	¿La ayuda sobre el funcionamiento de los controles en el sistema de gestión de calidad son de conocimiento general?	X	
23	¿Las políticas aplicadas en el control interno afectan con la implementación del sistema de gestión de calidad?	X	
24	¿El alcance del control interno afecta a la implementación del sistema de gestión de calidad?	X	
25	¿Las políticas implementadas en el sistema de gestión de calidad son factibles de aplicar?	X	
26	¿Es factible aplicar el sistema de gestión de calidad en el control interno?		X
27	¿La formulación de planes de la organización son afectados con la implementación del sistema de gestión de calidad?	X	
28	¿El sistema de gestión de calidad permite atender con prontitud los incidentes?	X	
29	¿Los incidentes son evaluados con rapidez por el sistema de gestión de calidad?	X	
30	¿Los indicadores del sistema de control de calidad permitirán tener una gestión eficiente?	X	
31	¿Los controles implementados por el sistema de gestión de calidad, permitirá brindar información confiable?	X	
32	¿Están al alcance los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad?	X	

Objetivo específico N° 3: Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SC, 2017.

Respecto al componente Ambiente de Control

De las 8 preguntas realizada al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, el 25 % nos dieron como respuesta SI y un 75% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20% como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta contraria, esta situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO.

Respecto al componente Actividades de Control

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior.

Respecto al componente Información y Comunicación

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta NO, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual pone en evidencia a la en la sociedad no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la sociedad.

Respecto al Sistema de Gestión de calidad

De las 32 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, el 21,87% nos dieron como respuesta NO y un 78,13% como respuesta positiva, lo cual refleja que existe una necesidad de implementar no sólo un sistema de control interno en la sociedad sino también implementar un sistema de gestión de calidad que permita brindar información confiable, minimizar los costos de los recursos utilizados, capacitar al personal, monitoreo sistematizado, así mismo el proceso de control interno sería más sencillo con el SGC.

4.2. Análisis y discusión de resultados

Respecto al Objetivo específico 1:

Rojas (2010) , sostiene que el Sistema de Gestión de Calidad ha mostrado que es eficaz ya que los objetivos estratégicos han cumplido con los resultados planificados y sobretodo en lograr las metas de la organización, incluso se han

logrado mejores resultados a los planificados, así mismo Salazar(2014) sostiene que El Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad, así mismo la Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales, estos resultados **coinciden** con Ugaz (2012) y la Contraloría (2008) pues señala que el control interno comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

Respecto al Objetivo específico 2:

Respecto al componente Ambiente de Control

- a) De las 8 preguntas realizada al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, el 25 % nos dieron como respuesta SI y un 75% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, pues según lo que establece la bases teóricas de Salazar (2014) señala que este componente es el fundamento de

todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20% como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta contraria, esta situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO.

Respecto al componente Actividades de Control

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior, posición contraria a lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que las actividades de control comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

Respecto al componente Información y Comunicación

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta NO, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, lo cual no concuerda con lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual pone en evidencia a la en la sociedad no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la sociedad.

Respecto al Sistema de Gestión de calidad

De las 32 preguntas realizadas al contador de la sociedad las cuales representan el 100%, el 21,87% nos dieron como respuesta NO y un 78,13% como respuesta positiva, lo cual refleja que existe una necesidad de implementar no sólo un sistema de control interno en la sociedad sino también implementar un sistema de gestión de calidad que permita brindar información confiable, minimizar los costos

de los recursos utilizados, capacitar al personal, monitoreo sistematizado, así mismo el proceso de control interno sería más sencillo con el SGC.

Este análisis de la evidencia empírica encontrada señala que el sistema de gestión de calidad se relaciona en forma directa con el control interno en un nivel moderado; y dichos resultados concuerdan con las evidencias encontrados por Salazar (2014) la cual indica que el actual concepto de Control Interno se circunscribe dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad y a su vez Ugaz (2012) indica que los resultados permitieron al autor establecer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que mejorará la imagen corporativa en toda su dimensión de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad que deben de tener los clientes con la organización.

V. CONCLUSIONES

Según el Objetivo General:

Se pudo determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017, existiendo una relación directa y moderada entre el sistema de gestión de la calidad y el control interno en las actividades de gestión.

Según el Objetivo específico 1:

Se pudo determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en el Perú, según se evidencia en la tabla 01.

Respecto al Objetivo específico 2:

Se logró determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión, políticas y procedimientos del control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017. (Ver tabla 02 y 03)

Respecto al Objetivo específico 3:

Se logró determinar Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017. El análisis de los resultados obtenidos en esta evaluación nos indica que a su vez existe una relación directa y muy baja entre el sistema de gestión de la calidad y de los planes de la organización del control interno en las actividades cotidianas de los trabajadores profesionales de la sociedad.

VI. RECOMENDACIÓN

1. Para mejorar la opinión moderada de los trabajadores profesionales de la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017, respecto a la relación del sistema de gestión de calidad y el control interno se debe de difundir el sistema de gestión de calidad entre los trabajadores de la empresa, a través de capacitaciones internas y de la implementación de paneles informativos sobre el sistema de gestión de calidad, con el fin de optimizar su implementación.
2. Para mejorar la opinión muy baja de los trabajadores profesionales de la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017, respecto a la relación del sistema de gestión de calidad y la dimensión de procedimientos del control interno se debe entrenar a los trabajadores en el uso adecuado de las herramientas de control físicas y electrónicas con el fin de que puedan aplicar en forma adecuada el sistema de gestión de calidad cumpliendo a su vez con los objetivos de este estudio.
3. Para mejorar la opinión moderada de los trabajadores profesionales de la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL, Lima, 2017, respecto a la relación del sistema de gestión de calidad y la dimensión política del control interno se debe de socializar las políticas de la empresa a través de la implementación de paneles informativos con el fin de que los trabajadores cumplan con los objetivos de la organización.
4. Para mejorar la opinión muy baja de los trabajadores profesionales de la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL, Lima 2017, con respecto a la

relación del sistema de gestión de calidad y de los planes de la organización examinada en relación al sistema de control interno, se debe de entrenar a los trabajadores de la empresa en busca de maximizar su aplicación para resolver los problemas que se presentan.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AEC (2013) Sistemas de gestión de la calidad. Asociación española de la Calidad. Recuperado de: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad> el 18 de diciembre del 2014
2. Amezquita A. (2010). Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la Empresa Ortopédica Santander (Orthsander) basado en la Norma NTC-ISO 9001:2008. Universidad Pontificia Bolivariana. Venezuela. Recuperado de: http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1069/1/digital_19095.pdf el 15 de octubre del 2014.
3. AITECO (2014). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. AITECO Consultores. España. Recuperado de: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/> el 2 de julio del 2014.
4. Arévalo M. y Avendaño A. (2004). Establecimiento de la estructura del sistema de gestión de calidad para el centro de operaciones de la GAIA Representaciones S.A. con base en la Norma ISO 9001:2000. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis35.pdf> el 14 de octubre del 2014.
5. Cabrera B. (2008). Importancia del manual de organización en la empresa. Facultad de contaduría y administración. Universidad Veracruzana. México. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28286/1/Cabrera%20Aguilar.pdf> el 2 de octubre del 2014.
6. DS-052-2008-PCM (2008). Decreto Supremo 052-2008-PCM. Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. Perú. Recuperado de: <http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/certificacion/ANEXO8.pdf> el 5 de setiembre del 2014.
7. Flores Y. (2006, p.29). Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. Recuperado de: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/>

- handle/123456789/11007/Diseno%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf?sequence=1 el 5 de setiembre del 2014.
8. Illesca W. (2000). Como planear las relaciones públicas. Editorial Machi. Argentina.
 9. Medina G. (2013). Principales mejoras de los sistemas de calidad ISO 9001 y ambiental ISO 14001 en un aeropuerto de Lima en el periodo 2004-2010. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4597/MEDINA_GREGORIO_SISTEMAS_CALIDAD.pdf?sequence=1. el 22 de setiembre del 2014.
 10. Mijas D. (2009). Elaboración de un modelo de control interno para minimizar la perdida de materia prima en la empresa de lácteos Produlac G&M 2008. Facultad de Ciencias Contables Carrera de Contabilidad y Auditoría. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11073/1/39800_1.pdf el 20 de setiembre del 2014.
 11. Monascal F. (2010). Propuesta de gestión de Control Interno Caso: gerencia de Auditoria ITALVIAJES, C.A. Comité de Estudios de Postgrado. Universidad Monteávila. Venezuela. Recuperado de: http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf el 2 de octubre del 2014.
 12. Pérez M., Terán. L., Calderón L., Contreras Z., Gavidia R., Meléndez M., Vera C., Viur C. y Zambrano K. (2012). Diccionario técnico de auditoria. Ministerio del Poder Popular para el Transporte Terrestre. Venezuela. Recuperado de: http://www.sunai.gob.ve/images/stories/PDF/Otros/diccionario_tecnico_de_auditoria.pdf. El 15 de setiembre del 2014.
 13. Ramírez C. y Sánchez M. (2006). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado en: <http://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/licenciatura/documentos/Implementacion%20del%20sistema.pdf> el 8 de octubre del 2014.

14. RAE (2014). Diccionario de la lengua Española. Vigésima segunda edición. España. Recuperado de: <http://lema.rae.es/> el 28 de agosto del 2014.
15. Rojas L. (2008). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000 en una Industria Plástica. Escuela Superior Politécnica el Litoral. Ecuador. Recuperado el: http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-42270.pdf 13 de octubre del 2014.
16. Salazar L. (2014). El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543> el 5 de agosto del 2014.
17. Salgueiro A. (1998). Planificación: El arte de establecer objetivos. Editorial Aenor. España.
18. Sánchez H. y Reyes C. (2002). Metodología y diseños en la investigación científica. Universidad Ricardo Palma. Perú: Lima. Editorial Universitaria.
19. SBRD (2006). Manual de supervisión basada en Riesgos para instituciones financieras. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Recuperado de: [http://www.sb.gob.do/pdf/lavado/Manual-de-Supervision-Basada-en%20Riesgos-\(2\)-\(3\).pdf](http://www.sb.gob.do/pdf/lavado/Manual-de-Supervision-Basada-en%20Riesgos-(2)-(3).pdf) el 4 de agosto del 2014.
20. SGC (2011). Sistemas de Gestión de la Calidad, Historia y Definición. Sistemas y Calidad Total. México. Recuperado de: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/> el 6 de agosto del 2014.
21. Strandberg L. (2010). La medición y la comunicación de las RSE: indicadores y normas. Recuperado. Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Universidad de Navarra. de: http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209_tcm4-57352.pdf el 19 de octubre del 2014.
22. UCC (2013). Sistema de Gestión de Calidad. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia. Recuperado de: <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx> el 15 de octubre del 2014.

- 23.** Ugaz L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1. el 15 de agosto del 2014.
- 24.** UPV (2005). Diseño del Producto. Departamento de Organización de Empresas, E.F. y C. Universidad Politécnica de Valencia. España. Recuperado de: <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/2DisennodeProducto.pdf> el 13 de agosto del 2014.
- 25.** UWIENER (2012) Que es la norma ISO 9001. Universidad Norbert Wiener. Perú. Recuperado de: <http://www.uwiener.edu.pe/nosotros-iso.aspx> el 16 de diciembre del 2014.

ANEXOS

Anexo 01: Tabla 02- Procedimientos de Control interno

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
Ambiente de Control		
¿Cuenta la entidad con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		
¿Cuenta la entidad con un plan estratégico?		
¿Cuenta la entidad con un plan operativo?		
¿Cuenta la entidad con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		
¿La alta dirección está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		
¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan directores de áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?		
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		
¿La organización cuenta con el plan anual de capacitación?		
Evaluación de Riesgos		
¿Tiene la entidad definidos sus objetivos?		

¿Promueve la Dirección una cultura de riesgos?		
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?		
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		
Actividades de Control		
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		
¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?		
Información y Comunicación		
¿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?		
¿Apoya la administración el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		
¿Hay receptividad por parte de la administración en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		
Supervisión y Monitoreo		

¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?		
¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?		
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?		
¿La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		

Fuente: Elaboración propia en base a los componentes y sub componentes del Control Interno.

Anexo 02: Tabla 03- Sistema de Gestión de Calidad

	ITEM	SI	NO
1	¿El sistema de gestión de calidad permite atender con prontitud los incidentes?		
2	¿Los incidentes son evaluados con rapidez por el sistema de gestión de calidad?		
3	¿Los indicadores del sistema de control de calidad permitirán tener una gestión eficiente?		
4	¿Los controles implementados por el sistema de gestión de calidad, permitirá brindar información confiable?		
5	¿Están al alcance los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad?		
6	¿El sistema de gestión de calidad, permite maximizar los costos de los recursos utilizados?		
7	¿Los recursos utilizados en el sistema de gestión de calidad son los suficientes para brindar una respuesta oportuna?		
8	¿Se encuentran al alcance los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad?		
9	¿El tiempo de respuesta de ante un incidente es el óptimo con el sistema de gestión de calidad?		
10	¿El tiempo utilizado en la respuesta de un incidente en el sistema de gestión de calidad es el esperado?		

	ITEM	SI	NO
11	¿El personal conoce como responder ante un incidente en el sistema de gestión de calidad?		
12	¿Se realizan las capacitaciones necesarias sobre el sistema de gestión de calidad?		
13	¿El impacto de un incidente en el sistema de gestión de calidad afecta la información del negocio?		
14	¿La seguridad del sistema de gestión de calidad afecta a todo el negocio?		
15	¿Los controles establecidos en el sistema de gestión de calidad aseguran su buen funcionamiento?		
16	¿Los controles implementados con el sistema de gestión de calidad ayudan a reducir los incidentes?		
17	¿El sistema de gestión de calidad permite monitorear el negocio?		
18	¿El sistema de gestión de calidad ayuda a evaluar los indicadores del negocio en forma oportuna?		
19	¿Los recursos utilizados en el control interno son mínimos con el sistema de gestión de calidad?		
20	¿El proceso de control interno es sencillo con el sistema de gestión de calidad?		
21	¿El sistema de gestión de calidad reduce los procesos del negocio?		
22	¿La ayuda sobre el funcionamiento de los controles en el sistema de gestión de calidad son de conocimiento general?		
23	¿Las políticas aplicadas en el control interno afectan con la implementación del sistema de gestión de calidad?		
24	¿El alcance del control interno afecta a la implementación del sistema de gestión de calidad?		
25	¿Las políticas implementadas en el sistema de gestión de calidad son factibles de aplicar?		
26	¿Es factible aplicar el sistema de gestión de calidad en el control interno?		
27	¿La formulación de planes de la organización son afectados con la implementación del sistema de gestión de calidad?		
28	¿El sistema de gestión de calidad permite atender con prontitud los incidentes?		
29	¿Los incidentes son evaluados con rapidez por el sistema de gestión de calidad?		
30	¿Los indicadores del sistema de control de calidad permitirán tener una gestión eficiente?		
31	¿Los controles implementados por el sistema de gestión de calidad, permitirá brindar información confiable?		
32	¿Están al alcance los recursos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad?		

Anexo 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA CON EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. LIMA, 2017

TÍTULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA
<p>El sistema de gestión de calidad y su influencia con el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017.</p>	<p>¿De qué manera el sistema de gestión de calidad influye en el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017?</p>	<p>Determinar y describir el sistema de gestión de calidad y su influencia en el control interno de la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en el Perú. 2. Determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión, políticas y procedimientos del control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017. 3. Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el control interno en la empresa VIGO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL. Lima, 2017. 	<p style="text-align: center;">Cualitativa Descriptiva</p>