



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES
SRL.-NUEVO CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

ALEXSA YVET PINEDA VERGARAY

ASESOR:

MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES
SRL.-NUEVO CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

ALEXSA YVET PINEDA VERGARAY

ASESOR:

MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Luis Alberto Torres García
Presidente

Mgr. Juan Marco Baila Gemin
Secretario

Dr. Ezequiel Eusebio Lara
Miembro

AGRADECIMIENTO

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

A mi hija Gianeylla y a mi familia en general, por ser los pilares más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. Así mismo agradezco al Mg. Fernando Vásquez Pacheco por sus acertadas recomendaciones para la culminación de este informe de tesis.

DEDICATORIA

A las personas que creyeron en mí porque
me inspiran salir adelante, y a la
fortaleza y emprendimiento en todos los
proyectos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., 2016. La investigación fue descriptiva, bibliográfica y de caso; para recoger la información se aplicó las técnicas de la revisión bibliográfica y la entrevista, utilizando como instrumentos la ficha bibliográfica y un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado al gerente de la empresa del caso; obteniéndose los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas del sector servicios del Perú, como una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión llevada a cabo por la Alta Dirección involucrando a todos los niveles y miembros de una organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones, en el cual se marcan responsabilidades, dividen el trabajo y fomentan el orden en las empresas, para el logro objetivos. Así mismo, se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo: la empresa si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

Palabras clave: Control interno, herramienta, gestion, empresa.

ABSTRACT

The present research was objective: Identify and describe the characteristics of Internal Control Services Companies in Peru industry and company, 2016. The research was descriptive, bibliographic LP Investment and General Services SRL. and Case; Collect for information Techniques literature review and the interview was applied, using the tab as bibliographic instruments and United Nations Questionnaire closed questions, the manager Applied Business Case; with the following results: Most national authors point out the features of internal control in the Business Services sector of Peru, as a practical tool: management, designed to measure v periodically a through the continuous monitoring the profitability of the Company, in order to detect, prevent and correct in a timely manner fraud or irregularities exposed one risks, which interferes with the development of the management carried out by senior management Involving all levels and members of an organization taking into account the Manual of Organization and Functions, which are marked responsibilities, divide the work and promote order in the Companies, to achieve objectives. Likewise, it was determined S. in The Case Study, that the company LP Investment and General Services SRL. has formally implemented a system of internal control, formally have the internal control system rental, though: The company if you take into account some components of internal control to improve their administrative management will identify risks and meet their objectives, as established in COSO report.

Keywords: Internal control, tool management, company.

CONTENIDO

Caratula	i
Contra Caratula	ii
Hoja de jurado de Tesis	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Indice de cuadro	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1 Antecedentes:	15
2.1.1. Internacionales	15
2.1.2 Nacionales	18
2.1.3 Regionales	23
2.1.4. Locales	24
2.2 Bases teóricas:	25
2.2.1. Teorías del control interno:	25
2.2.2 Teoría de la empresa	47
2.3 Marco conceptual:	49
2.3.1 Definiciones del control interno	49
2.3.2 Definiciones de la empresa	50
2.3.3 Clasificación de la empresa	51
III. METODOLOGÍA	57
3.1 Diseño de la investigación:	57
3.2 Población y muestra:	57
3.3 Técnicas e instrumentos:	57
3.3.1 Técnicas:	57
3.3.2 Instrumentos:	57

3.4 Plan de análisis:	58
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
4.1 Resultados:	59
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	59
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	61
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	64
4.2 Análisis de resultados:	69
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	69
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	70
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	73
V. CONCLUSIONES	75
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	75
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	75
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	75
5.4 Conclusión general:	76
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	77
6.1 Referencias Bibliográficas	77
6.2 ANEXOS	84
6.2.1 Anexo N° 1: Matriz de consistencia	84
6.2.2 Anexo N° 2: Modelos de fichas bibliográficas	85
6.2.3 Anexo N° 3: Cuestionario	86

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01.....	59
Cuadro N° 02.....	61
Cuadro N° 03.....	64

I. INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad los hombres de negocios comenzaron a formalizar y establecer unos sistemas de control interno más complejos, dependiendo de las necesidades de las empresas para la protección de sus intereses, a efectos, de disminuir riesgos de fraudes o errores a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones privadas, con o sin fines de lucro, debido a esto comenzó a sentir la necesidad de llevar a cabo un sistema de control sobre la gestión de los negocios, con este fin, nace el control como una función gerencial para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas, ya que de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas de solución que mejor convengan a los intereses de la entidad (**Amaro 2013; Viel 2009 & Romero 2012**).

El control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; como un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; ya que no sólo se trata de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; mejorando la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas (**Fernández, 2013**).

Por ello, la Contraloría General de la **República (2006)** dicta las normas de control interno, las mismas que se han elaborado en base al modelo del informe COSO, dichas normas, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera. Así mismo, el Informe Coso señala que el control interno, es un proceso llevado a cabo por la alta dirección y que a la vez involucra el resto del personal de

una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables, Así mismo, el logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes básicos: El ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; los mismos que están interrelacionados, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección, siendo los mismos para todas las organizaciones, sean públicas o privadas **(gestión consultora, 2011)**.

Por otro lado, el control interno es de suma importancia para las empresas, ya que aporta a la administración las herramientas necesarias para lograr una eficiente dirección de todas las operaciones relacionadas al manejo y dirección, mediante este control se vigilan las operaciones efectuadas por las empresas e involucra el plan general de organización, sistemas, procedimientos, métodos utilizados en el negocio para obtener resultados eficientes, efectivos y económicos **(Zavaleta 2013)**.

En la actualidad, las empresas privadas grandes, medianas, pequeñas y micro necesitan conocer las bases de la contabilidad y las finanzas, porque el conocimiento de los estados financieros resulta de suma importancia para la toma de decisiones, y por lo tanto, mejorar la gestión económica-financiera, ya que el control interno, es un conjunto de procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos económicos - financieros con el objeto de lograr la consecución de los objetivos de la empresa y que se cumplan, tanto en el corto, mediano y largo plazo, de la forma más eficaz y eficiente, orientándose a generar la rentabilidad y liquidez para garantizar la competitividad, continuidad y desarrollo que afectan a todas las áreas de la organización **(Pradales, 2012)**.

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

Sin embargo en el Perú, la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control interno, debido a que la mayoría de ellas son empresas familiares, no se dispone de gente profesional que oriente cómo debe llevarse el control interno dentro de estas, pues en las empresas familiares trabajan personas que no están capacitadas para realizar las funciones; además por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el control interno. Entre los aspectos más importantes que afectan a las empresas está la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada a causa de que no cuenta con un manual de procedimientos y de políticas que conozcan todos los miembros de la empresa. Asimismo, es posible que esto se dé a nivel regional, departamental, provincial, distrital y de cada localidad **(Flores & Ibarra 2006; Vilca 2012 & Paima, 2013)**.

En Chimbote donde se desarrollará la investigación, existe la empresa denominada “Hayduk S.A”, empresa, dedicada a la extracción, producción y comercialización de productos hidrobiológicos, empresa del sector Agricultura / Pesca / Ganadería, en la cual se desconoce si tiene o no implementado sistemas de control interno que les permita utilizar de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones, asimismo detectar posibles errores, fraudes y robos por parte de su empleados, desconociendo de esta manera las características del control interno de las empresas

privadas del Perú y de la empresa Servimport, por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.-Nuevo Chimbote, 2015?**

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de LP Inversiones y Servicios Generales SRL.-Nuevo Chimbote, 2015.

Así mismo, para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú, 2016.
2. Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.-Nuevo Chimbote, 2016.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, permitiéndonos de esta manera conocer más acerca de las características del control interno en las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.

Asimismo, el Informe Coso señala que el control interno, es un proceso llevado a cabo por la dirección y que a la vez involucra el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable (**gestión consultora, 2011**). Por ello el control interno para las empresas privadas que brindan servicios, se han convertido actualmente en uno de los pilares de las organizaciones

empresariales, permitiéndoles observar con claridad la eficiencia y eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables (**Ramón, s/f**).

Finalmente, la presente investigación también se justifica porque me permitirá obtener el título profesional de Contador Público, lo que a su vez accederá a que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, mejore sus estándares de calidad por la nueva ley Universitaria.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

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

Romero (2012) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno de inventarios”, en la ciudad de Veracruz, México. Cuyo objetivo general fue: Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es una herramienta eficaz que permite salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente con mayor eficacia y eficiencia, atendiendo los diversos

objetivos fijados por la gerencia; su aplicación disminuye en gran medida riesgos de fraudes o robos sobre las operaciones diarias que se realizan.

Aguirre (2012) en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas” en la ciudad de DF – México. Cuyo objetivo general fue: Crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes.

Márquez, Visnelly, Rojas & Eucaris (2011) en su trabajo de investigación denominado: Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, caso de estudio: empresa FREMENDZ C. A, en la ciudad de Cumaná - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Analizar el control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, de la empresa constructora FREMENDZ, C.A. Cumaná, estado Sucre. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación realizada fue de campo, el instrumento fue la encuesta y entrevista directa con el personal administrativo. La técnica utilizada fue; revisión bibliográfica. Llegaron a los siguientes resultados: Las empresas no cuenta con normativas específicas particulares para el control interno de sus activos circulantes y sólo se basa parcialmente en lo establecido por los principios administrativos generales. además el manejo del efectivo, de las cuentas por cobrar y el inventario, son hechos por una sola persona, lo que dificulta el control, cuando cada uno de los cuales deberían estar bajo la responsabilidad de un

funcionario diferente es por ello que se observan fallos en el registros cronológico de las entradas y salidas del efectivo.

Vásquez (2011) en su trabajo de investigación denominado: “Ejecución de control interno para mejorar la gestión en una empresa de transporte de carga vía aérea”. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es parte fundamental de toda organización, porque permite a la gerencia tener seguridad razonable que las diferentes áreas cumplen sus funciones, ayuda a obtener información financiera de forma oportuna y confiable; formar buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento dentro de la organización con el fin de salvaguardar activos, verificar la razonabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar el respeto y cumplimientos de las políticas adoptadas para la administración.

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

2.2.2 Nacionales

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

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

Hernández (2006) citado por **Giraldo (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Control interno eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples, de la Universidad Nacional Federico Villarreal” en ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la

información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: Sostiene desde una perspectiva restringida, que el control interno se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados, y desde la perspectiva amplia, el control interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos; se obtuvo como resultado que el control eficaz desarrollado por los órganos de fiscalización, facilita la optimización de la gestión institucional de las cooperativas de servicios múltiples, lo que redundará en un mejoramiento continuo de estas instituciones.

Reyes (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el Colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, en el Departamento de Lambayeque”, 2014, en el departamento de Lambayeque – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno del colegio de notarios de Lambayeque, 2014. Cuya metodología de investigación fue: Diseño de la investigación cualitativo- descriptivo-explicativo y de caso; el instrumento fue del cuestionario. Llegó a los siguientes resultados: Las instituciones debieron estar a la par de todas las empresas y por lo tanto manejarse de acuerdo a las normas legales, económicas y contables que rigen en el Perú. El Control Interno es una parte esencial en la administración financiera, hizo posible realizar un seguimiento de las estrategias internas para comprobar que estaba funcionando, si la organización es viable económicamente y si los recursos se están invirtiendo correctamente para lograr los objetivos.

Paima (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo S.A. –Perú, Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del

sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A año, 2012. Cuya metodología fue: el diseño de investigación es del nivel descriptiva-bibliográfica, la técnica fue de la entrevista y encuesta, Llegó a los siguiente resultados: El sistema de control interno operativo, es muy importante porque permite evaluar en forma periódica a través de un monitoreo continuo la gestión de la empresa, con la finalidad de corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable, ya que sin esta herramienta de gestión, se abre puerta a fraudes o irregularidades al no efectuarse los procedimientos correctos para la compra de productos(repuestos y vehículos) y su respectivo pago.

Hurtado (2013) realizó su trabajo de investigación denominado: “El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orion SAC”, en la ciudad de Trujillo – Perú. Cuyo objetivo general fue Determinar de qué manera el control interno de las existencias incide en los resultados económicos y financieras de la empresa. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación es del nivel descriptiva-analítico, la técnica de recopilación de datos fue de la entrevista y encuesta. Llegó a los siguientes resultados: La aplicación de un buen sistema de control interno es de vital importancia para un mejor desarrollo de la gestión en las empresas, ya que permite mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa, implementando políticas de control interno adecuadas para lograr un mejor desarrollo en la gestión.

Montoya (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo” – ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología de investigación

fue El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica con la finalidad de alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas necesarias para optimizar su gestión así como mantenerse en un sitio privilegiado con respecto a aquellas empresas que no estén a la vanguardia, Llegó a los siguientes resultados: El control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además porque forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, beneficiará en la gestión realizada por las empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

Carbajal (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Herramienta integrada y control de riesgos”, en Perú. Llegó a los siguientes resultados: El control interno constituye una disciplina integrar al servicio de la dirección constituyendo su propósito la implementación de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización y que coadyuven a proporcionar a la dirección la convicción objetiva de que su actuación empresarial es acertada, eficaz y eficiente.

Vilca (2012) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana” Lima- Perú, Cuyo objetivo general fue: Determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las MYPES de servicios turísticos en Lima metropolitana. Cuya metodología fue: El diseño de investigación descriptiva – correlacional. Llegó a los siguientes resultados: Las MYPE de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente

procedimientos del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial, por la cual esto influye de forma negativa e imposibilita el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa, por lo que sin esta herramienta de gestión abre puerta a fraudes o irregularidades al no efectuarse los procedimientos correctamente para su gestión.

Sánchez (2011) en su trabajo de investigación denominado: “Implementación de un sistema de control interno de la empresa Vidriería Limatambo S.A.C. Cuyo objetivo general fue: El efecto en su situación económica y financiera. Cuya metodología de investigación fue: De tipo analítico sintético- descriptivo. Llegó a los siguientes resultados: La implementación de un Sistema de Control Interno se produce un efecto positivo en la situación económica y financiera de la empresa. Asimismo esta implementación del control interno se inicia con la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones (MOF), el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa, con eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos propuestos.

Hidalgo (2010) en su trabajo de investigación denominado: Influencia del Control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-Prensa Digital en Lima-Cercado. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, explicativa y correlacionada. Llegó a los siguientes resultados: Ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, con el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y

razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

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

2.1.3 Regionales

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

Revisando la literatura pertinente, no se han encontrado trabajos de investigación respecto a la caracterización del control interno de las empresas del sector servicios en alguna ciudad o localidad de la región Ancash menos de la provincia del Santa.

2.1.4 Locales

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

Fernández (2013) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo fue: determinar y describir la influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica y Perú, Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Así mismo, se menciona que sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno.

Obispo (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú”, 2013. Cuyo objetivo general fue: Empresas Comerciales, Chimbote, tuvo como objetivo general fue: Identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las

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

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

De acuerdo al informe COSO, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. **(Romero, 2012).**

Asimismo, 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 y estimularla adhesión a los métodos prescritos

por la gerencia, asimismo es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, involucrando a todas las áreas de la empresa **(Estupiñan, 2005)**.

La Contraloría General de la **República (2014)** consigna que el control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, asimismo reconoce como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas, menciona también que los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.

2.2.1.1 Componentes del Control Interno

Son conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad dentro de una organización, permiten obtener un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad de cada miembro de la organización, así como un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para ejercer controles sobre activos, pasivo, ingresos y gastos. Asimismo, el personal debe estar adecuadamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades, ya que el control interno tiene entre sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de los bienes de la compañía **(Hernández, 2009)**.

2.2.1.1.1 Ambiente de Control

El entorno o ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que conforman el funcionar de una entidad desde la perspectiva del control interno es la base de todo sistema de control interno, es decir determina las pautas de comportamiento en una organización, e influye en el nivel de concientización del personal respecto al control. Tiene gran influencia en la forma en que son desarrollados los procesos, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos, igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de supervisión., los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes: Integridad y valores éticos; autoridad y responsabilidad; estructura organizacional; políticas de personal, Clima de confianza en el trabajo; y Responsabilidad **(Hernández 2009)**.

2.2.1.1.1.1 Evaluación del Riesgo

El riesgo es la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en la actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados **(Hernández, 2009)**.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son: Los objetivos deben ser establecidos y comunicados, identificación de los riesgos internos y

ex- ternos; los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y evaluación del medio ambiente interno y externo **(Hernández, 2009)**.

2.2.1.1.1.2 Actividades de Control

Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección, se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente **(Asmat, 2006)**.

2.2.1.1.1.3 Monitoreo

Es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado control interno, se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo, por consiguiente es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto. El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados, se aplica para todas las actividades en una organización, así como se puede aplicar para los contratistas externos **(Asmat, 2006)**.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su fortalecimiento e implantación; puede llevarse a cabo de tres

formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.” Esta es una importante tarea para la administración, para medir la eficiencia de las acciones tomadas y determinar el grado de aporte que generó la implementación o mejora del Sistema de Control Interno **(Asmat, 2006)**.

2.2.1.1.1.4 Información y Comunicación

Según el informe COSO, este elemento hace referencia a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de control interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como las externas que le puedan afectar la información financiera, se usa no solamente en el desarrollo estados financieros de difusión externa, también se emplea para la toma de decisiones de operaciones, como son monitoreo de desempeño de las operaciones y asignación de recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos, en lo referente a reportes administrativos se basa en mediciones monetarias y relacionadas que permiten realizar un monitoreo del destino y buen uso de los recursos que permite, por ejemplo de utilidades definidas, desempeño de cuentas por cobrar, nivel de ventas, capacitación al personal, etc. **(Asmat, 2006)**.

2.2.1.2 Normas de control interno

Según lo establecido por la Contraloría General de la **Contraloría General de la República (s/f)** las normas de control interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos y privados en las entidades del Estado y del sector privado. Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas.

2.2.1.3 Norma general de control interno

2.2.1.3.1 Norma general para el ambiente de control

Componente del sistema de control interno que define el establecimiento organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura de control. Por otro lado, el ambiente de control, revela qué normas de control interno y legal (internas y externas) son necesarias para lograr un ambiente propicio de control; así como la actitud positiva por parte de las autoridades y del personal, es un componente primordial y sirve de base para la estructura de control interno (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.1.1 Filosofía de la Dirección

La filosofía y estilo de la dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros la integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.1.2 Integridad y valores éticos

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

2.2.1.3.1.3 Administración estratégica

Las entidades requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.4 Estructura organizacional

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

2.2.1.3.1.5 Administración de los recursos humanos

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

2.2.1.3.1.6 Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.7 Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.8 Órgano de control institucional

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control. La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad. Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.8.1 Norma general para la evaluación de riesgos

2.2.1.3.1.8.1.1 Planeamiento de la gestión de riesgos

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben

desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.8.1.2 Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.8.1.3 Valoración de los riesgos

El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar, con el propósito de obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.1.8.1.4 Respuesta al riesgo

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio. La consideración del manejo del

riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.1.3.2 Norma general para las actividades de control

2.2.1.3.2.1 Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.2.2 Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.2.3 Evaluación costo-beneficio

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.2.4 Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.2.5 Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.2.6 Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.2.7 Rendición de cuentas

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el

logro de los resultados esperados, para cuyo efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente **(Contraloría General de la República s/f).**

2.2.1.3.2.8 Documentación de procesos, actividades y tareas.

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados **(Contraloría General de la República s/f).**

2.2.1.3.2.9 Revisión de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno **(Contraloría General de la República s/f).**

2.2.1.3.2.10 Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información

fluye a través de los sistemas (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.2 Norma general para la información y comunicación

2.2.1.3.3.1 Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.3.2 Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.3.3 Calidad y suficiencia de la información

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe

contar toda información útil como parte del sistema de control interno **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.3.4 Sistemas de información

Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.3.5 Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, políticas y programas de trabajo, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para adoptar las acciones necesarias **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.3.6 Archivo institucional

El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros,

incluyendo las fuentes de sustento (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.3.7 Comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Así mismo debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.3.8 Comunicación externa

La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.3.9 Canales de comunicación

Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas (**Contraloría General de la República s/f**).

2.2.1.3.4 Norma general para la supervisión

2.2.1.3.4.1 Actividades de prevención y monitoreo

2.2.1.3.4.1.1 Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.4.1.2 Monitoreo oportuno del control interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.4.1.3 Reporte de deficiencias

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin que tomen las acciones necesarias para su corrección **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.4.1.4 Seguimiento e implantación de medidas correctivas

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.4.1.5 Autoevaluación

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva evaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.3.4.1.6 Evaluaciones independientes

Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno y del desarrollo de la gestión institucional, identificación las deficiencias y formulando las recomendaciones oportunas para su mejoramiento **(Contraloría General de la República s/f)**.

2.2.1.4 Control interno

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

- Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- No es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización.
- Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella” (**informe Coso, s/f**).

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

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño **(informe Coso, s/f)**.

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

2.2.1.4.1Objetivos del Sistema de Control Interno

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

seguridad razonable, evitar fraudes, desfalcos e irregularidades y otros actos que puedan perjudicar a la organización. **(Gestiopolis, 2013).**

2.2.1.4.2 Importancia del control interno

El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, es una herramienta y un medio utilizado para apoyar en la consecución de los objetivos institucionales, definido también como un proceso integrado a las actividades operativas de la entidad y es necesario debido a las condiciones que las grandes organizaciones enfrentan. Su identificación e incorporación en el funcionamiento de la entidad es importante al formar parte de las actividades sustantivas de la empresa; el marco integrado el control interno está inmerso en los programas de calidad y es esencial para que estos tengan éxito, siendo de gran importancia, ya que para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial, no se puede ignorar la planeación y aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos **(Hernández, 2011).**

2.2.1.4.3 Características:

- Es efectuado por personas, no es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.
- Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice, la gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.

- Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.
- La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.
- Los Directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
- Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.
- No importa lo bien diseñado y operado que sea un sistema de control; lo más que puede esperarse es que proporcione seguridad razonable.
- El efecto acumulado de controles y su naturaleza diversa reducen el riesgo de que no puedan alcanzarse los objetivos **(Santillana, 2003)**.

2.2.1.4.4 Principios de control interno

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

- Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.
- Moralidad: Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- Eficiencia: Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo

costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

- Celeridad: Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.
- Imparcialidad de costo ambiental: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.
- Valoración del costo ambiental: Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias **(Santillana, 2003)**.

2.2.2 Teoría de la Empresa

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

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

En la actualidad las empresas juegan un doble papel, Deciden cual es la mejor forma en la que se debe combinar los factores productivos para obtener el bien o servicio que se producen, buscando siempre aquellas que proporcione un mayor grado de eficiencia. Dirigen los hábitos de consumo de los consumidores ejerciendo influencia sobre ellos mediante la publicidad y las técnicas de mercado (**Layan, 2013**).

2.2.2. 1 Reseña histórica de la empresa:

LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Dirección : Mz. K LOTE. 17 A.H. Las Brisas 4ta Etapa
(X La Curva tiwinza)

Departamento : Ancash

Provincia : Santa

Distrito : Nuevo Chimbote

Número de teléfono(s) : 943359972

Inicio de Actividades : 01/04/2012

Actividad / Giro : Transporte de carga por carretera - venta al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos conexos

Comercio Exterior : Sin actividad

RESUMEN

LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES S.R.L. inició sus actividades económicas el 01/04/2012, se encuentra ubicada en Mz. K lote. 17 A.H. Las Brisas 4ta etapa (x la curva tiwinza) (Ancash - Santa - Nuevo Chimbote), a la

fecha la situación actual de esta empresa dentro del mercado peruano es ACTIVO.

LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES S.R.L. es una Sociedad con Responsabilidad Limitada que tiene como giro, actividad, rubro principal TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definiciones de control Interno

Fernández (2013) define al control interno como una herramienta de gestión empresarial, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, por lo tanto no se trata sólo de manuales de organización y procedimientos sino de una herramienta practica para prevenir y detectar malos manejos fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa.

Según la Contraloría General de la República, el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad **(Fernández, 2013)**.

Finalmente para **García (2012)** el control interno es un proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información.

Eficiencia y eficacia de las operaciones. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad **(Fernández, 2013)**.

2.3.2 Definiciones de Empresa

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos, para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta, con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conservaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman **(Landers, 2012)**.

2.3.2.1 Empresa Privada

Una empresa Privada también se le conoce como una sociedad anónima cerrada o corporación privada, es una empresa que es propiedad un pequeño número de individuos. Un número limitado de acciones se dividen entre los propietarios.

Ellos también pueden estar involucrados en la operación de la organización. Las acciones de estas no se negocian en el público. Las acciones emitidas por empresas privadas no están sujetas a las normas y reglamentos relativos al y prospecto **(Landers, 2012)**.

2.3.2.2 Características de la Empresa Privada

Tienen libertad de acción del empresario en los métodos productivos, aunque sometido a ciertas limitaciones referentes a la naturaleza del producto, las condiciones laborales, el sistema de precios, etc. Los bienes y servicios que producen están destinados a un mercado, la reacción del cual es un elemento de riesgo de la gestión de la empresa **(Landers, 2012)**.

Las relaciones de la empresa con las demás se rigen en cierta forma, más o menos amplia, por la competencia. Se rige por el sistema de pérdidas y ganancias y su finalidad principal es magnificar sus beneficios. Pueden ser individuales o sociales **(Landers, 2012)**.

2.3.2.3 Control Interno en el Sector Privado

El control interno en el sector privado es establecido por las juntas o consejos directivos en su calidad de administradores, quienes definen las políticas y dice los procedimientos de control que deben implantarse, así como ordenan y vigilan que estas se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos **(Landers, 2012)**.

Sin embargo, por vivir en un mundo de globalización económica algunas empresas emplean estándares de control interno que rigen a nivel mundial, entre ellos se encuentran los Modelos COSO, COBIT, COCO, etc **(Landers, 2012)**.

2.3.3 Clasificación de las Empresas

A. Por su actividad o giro:

Las empresas pueden clasificarse de acuerdo a la actividad que desarrollan en:

Industriales: La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Estas a su vez se clasifican en:

Extractivas: Son las que se dedican a la extracción de recursos naturales, ya sea renovables o no renovable.

Manufactureras: Son aquellas que transforman las materias primas en productos terminados y pueden ser productoras de bienes de consumo final o de producción.

Agropecuarias: Como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.

Comerciales: Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados. Se pueden clasificar en:

Mayoristas: Son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle.

Menudeo: Son los que venden productos tanto en grandes cantidades como por unidad ya sea para su reventa o para uso del consumidor final.

Minoristas o Detallistas: Son los que venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comisionistas: Se dedican a vender mercancías que los productores dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

Servicios: Como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se pueden clasificar en: Servicios públicos varios (comunicaciones, energía, agua). Servicios privados varios (servicios administrativos, contables, jurídicos, asesoría, Transporte (colectivo o de mercancías), Turismo, Instituciones financieras, educación, Salubridad (Hospitales), Finanzas y seguros.

B. Según el tamaño de la empresa

Para Flores (2003) las empresas según su tamaño se clasifican de la siguiente manera:

- **Microempresa**

Son aquellas unidades económicas que poseen menos de 10 trabajadores. Han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar y dar a conocer sus habilidades y destrezas con las que se cuentan **(Landers, 2012)**.

- **Pequeña empresa**

Son aquellas unidades económicas que tienen menos de 50 trabajadores. Se le atribuye a las pequeñas empresas el mayor porcentaje de generación de empleos de un país. Es por esto que son consideradas como una importante red de seguridad de la sociedad **(Landers, 2012)**.

- **Mediana empresa**

Son aquellas unidades económicas que tienen un número entre 50 y 250 trabajadores. Aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra. Tienen un efecto socioeconómico importante ya que permite la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor. Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares **(Landers, 2012)**.

- **Gran empresa**

Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores. Se compone básicamente de la economía de escala, la cual consiste en ahorros acumulados por la compra de grandes cantidades de bienes. Estas corresponden a las grandes industrias metalúrgicas, automovilísticas, distribuidoras y generadoras de energía, compañías de aviación **(Landers, 2012)**.

C. Según el ámbito geográfico

Para Flores (2003) las empresas según su ámbito, se clasifican de la siguiente manera:

- **Empresas locales**

Son aquellas que operan en una comunidad, pueblo o ciudad.

- **Empresas provinciales**

Son aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o el Estado de un país.

- **Empresas regionales**

Son aquellas cuyas ventas de la empresa involucran a varias provincias o regiones.

- **Empresas nacionales**

Son aquellas que sus ventas se realizan prácticamente en todo el territorio de un país o nación.

- **Empresas multinacionales**

Su actividad se extiende a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país. De esta categoría se puede distinguir una su categoría de empresa internacional, que sería aquella que realiza su actividad en varios países, pero no efectúa inversiones fuera de las fronteras de origen de la misma (**Landers, 2012**).

D. Según la propiedad

Para Flores (2003) las empresas según su ámbito, se clasifican de la siguiente manera:

- **Empresas privadas**

Son aquellas sociedades comerciales o industriales en que todas o la mayoría de las acciones u otras formas de participación en el capital pertenecen a particulares y son controladas por éstos, siendo su principal objetivo la obtención de utilidades al competir en el mercado (**Landers, 2012**).

- **Empresas estatales**

Son personas jurídicas de derecho público, de propiedad del Estado, con duración indefinida que tienen por finalidad ejecutar las políticas del gobierno de turno que en representación del Estado deben desarrollar y controlar las operaciones y el mantenimiento de las actividades productivas y de servicios considerados estratégicos para preservar la seguridad nacional y seguridad patria (**Landers, 2012**).

- **Empresas mixtas**

Son instituciones privadas, constituidas como sociedades anónimas en las cuales el Estado participa como socio de terceros en el capital social y por consiguiente en la dirección y gestión así como en la repartición de las utilidades en función al monto del patrimonio que posee. Forman parte del directorio manteniendo la responsabilidad conjunta en la dirección, conducción y en el logro de los objetivos empresariales (**Landers, 2012**).

E. Según su personería jurídica

Finalmente, según Flores (2003) las empresas se dividen en:

- **Empresas individuales de responsabilidad limitada**

Es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa. (Decreto Ley 21621

Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, art. 1º) (**Landers, 2012**).

- **Empresas societarias o sociedades**

Generalmente constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y las sociedades civiles. Las mismas se dividen de la siguiente forma (**Landers, 2012**).

EL control interno en la Pequeña y Mediana Empresa

Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, en tal sentido, los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos y en la consecución de su misión, aplicable a cualquier tipo de empresa independientemente de su tamaño (**Landers, 2012**).

Las consideraciones de tamaño y económicas en las pequeñas entidades significan que los controles internos a menudo no son necesarios ni deseables, y el hecho de que haya pocos empleados, limita el grado al cual sea factible la segregación pequeña, puede ser práctico establecer algún grado de segregación de deberes u otra forma de controles no sofisticados pero efectivos (**Landers, 2012**).

Los controles de supervisión ejercidos en una base diaria por el propietario administrador pueden también tener un importante efecto beneficioso en cuanto a que el propietario- administrador tiene un interés personal en salvaguardar los activos de la entidad, medir su desempeño y en controlar sus actividades, el hecho de que el propietario ocupe una posición dominante en la entidad, permite que el control directo ejercido por él, compense de algún otro modo las debilidades de los procedimientos. **Valencia (2000)** plantea que el no contar con suficiente

personal no justificado la inexistencia de adecuados controles internos, es posible contar con otras formas posibles de control, ello es: el uso de facturas enumeradas, elaboración de requerimiento de compras debidamente autorizadas, depósitos diarios de efectivo, etc. que permitan controlar las actividades rutinarias de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación:

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población

Dado que el trabajo de investigación fue bibliográfico-documental y de caso, no tuvo población.

3.2.2 Muestra

Dado que el trabajo de investigación fue bibliográfico-documental y de caso, no tuvo muestra.

3.3 Técnicas e instrumentos:

3.3.1 Técnicas

En el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista.

3.3.2 Instrumentos

En el recojo de información se utilizó los siguientes instrumentos: Ficha bibliográfica y cuestionario.

3.4 Plan de análisis:

La información recogida tanto a nivel bibliográfico - documental y de caso, fue organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos de la investigación:

_ Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizó la bibliografía pertinente y necesaria; fundamentalmente se procuró encontrar los antecedentes pertinentes a la variable y unidad de análisis de nuestro trabajo de investigación.

_ Para cumplir con el objetivo específico 2 se elaboró un cuestionario pertinente para recoger la información del caso.

_ Para cumplir con el objetivo 3 se realizó un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

IV.RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados:

4.1.1. Resultados respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú, 2016.

CUADRO 01

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Paima (2013); Fernández (2013) & Ramón (2005)	Determina que en las empresas del sector servicios del Perú, el control interno es una herramienta de gestión con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo, con la finalidad de corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, para obtener una información confiable, evitando fraude o irregularidades en el desarrollo de la gestión, Facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial, los procesos de control interno, mostrando eficiencia en su ejecución.
Vilca (2012); González (2011) & Beltrán (2015).	Determinan que el control interno en las empresas del sector servicios del Perú, es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos institucionales: Efectividad, eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información, asimismo, el tener el tamaño reducido de personal y no contar con un personal debidamente capacitado genera deficiencia y retraso en el desarrollo de la gestión empresarial y por ende en los objetivos trazados.

- Sánchez (2011),
Díaz & Flores
(2009)** Establece que la implementación del sistema de control interno se inicia con la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones (MOF), el reglamento interno y un plan de trabajo, el cual describa las funciones, procedimientos y responsabilidades y el cumplimiento de las normas, con el fin de evitar errores y nos ayude a ser más eficiente en el proceso de sus Actividades.
- Domingo (2007);
Montoya (2013)
&
Hurtado (2013)** Afirman que las actividades de control interno, se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a los riesgos a la que están expuestas indistintamente del rubro en que estas se desarrollen, implementando actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresas, Asimismo, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos
- Hernández
(2006) &
Carbajal (2013)** Establece que el control interno se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento o monitoreo de los objetivos planteados, y desde la perspectiva amplia, el control interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino también involucra a todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos eficiencia, eficacia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

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

4.1.2. Resultados respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.-Nuevo Chimbote, 2016.

CUADRO 02

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
1. La empresa tiene un sistema de control interno implementado.		X
AMBIENTE DE CONTROL		
Valores y código de conducta.		
1. La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.		X
Estructura organizativa.		
1. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.	X	
Asignación de autoridad y responsabilidad.		
1. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.		X
Administración de recursos humanos.		
1. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.		X
2. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.	X	

3. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral. X

Competencia personal y evaluación del desempeño.

1. Se evalúa el desempeño del personal. X

Rendición interna de cuentas o responsabilidad.

1. Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados así como las modificaciones de los existentes. X
2. Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias. X

EVALUACIÓN DE RIESGO

Objetivos globales de la empresa.

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

Objetivo específico.

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

Riesgos potenciales para la empresa.

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

ACTIVIDADES DE CONTROL

Análisis de dirección.

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

Procesos para generar información.

- | | |
|---|---|
| 1. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén. Desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente. | X |
| 2. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos. | X |

Indicadores de rendimiento.

- | | |
|--|---|
| 1. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades. | X |
|--|---|

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | |
|--|---|
| 1. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones. | X |
| 2. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones. | X |
| 3. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades. | X |

SUPERVISIÓN O MONITOREO.

- | | |
|--|---|
| 1. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. | X |
| 2. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas. | X |

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

4.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.- Nuevo Chimbote, 2016.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control			
Respecto a la administración de recursos humanos y capacitación al personal	No contar con un personal debidamente capacitado genera deficiencia y retraso en el desarrollo de la gestión empresarial y por ende en los objetivos trazados (Vilca, 2012; González, 2011 & Beltrán, 2015).	La empresa no cuenta con personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio, tampoco capacita a su personal, ni aplica los procedimientos para la selección de éste.	Si coincide

Respecto a los demás sub componentes del ambiente de control	No aplica	Solo se aplican los siguientes sub componentes: _ Valores y ética. _ Estructura organizacional, _ Asignación de autoridad y responsabilidades. _ Rendición de cuentas	No coinciden
--	-----------	---	--------------

Evaluación de riesgo

Definición de los objetivos	Establece que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa Vilca (2012); González (2011) & Beltrán (2015).	La empresa no tiene definidos sus objetivos.	No coinciden
-----------------------------	--	--	--------------

Respecto a la identificación de	Las actividades de control	No se identifican los riesgos en su	No coinciden
---------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	--------------

riesgos potenciales para la empresa. se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos, al que se exponen las empresas por la no existencia y aplicación de controles internos **(Domingo (2007); Montoya (2013) & Hurtado (2013)).** totalidad, generando retraso e incumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Respecto a los demás subcomponentes de la evaluación de riesgos.	No aplica	Sólo aplica el siguiente subcomponente. - Objetivo específico	No coinciden
--	-----------	--	--------------

Actividades de Control

Respecto a la revisión de procesos,	Determinan la necesidad de contar con un	la Se revisan periódicamente	Si coinciden
-------------------------------------	--	------------------------------	--------------

actividades y sistema de control los procesos, tareas. que permita evitar actividades y tareas, errores y ayude a con el fin de ser más eficiente verificar que se en el proceso de estén desarrollando sus actividades, de acuerdo a lo contar con un establecido en la manual de normativa vigente. procedimientos y normas, el cual describa la funciones, procedimientos Y responsabilidades a seguir (Sánchez (2011), Díaz & Flores, 2009).

Respecto a los demás sub componentes de actividades de control.	No aplica.	Sólo se aplican los siguientes sub componentes: - Análisis de dirección - Procesos para generar información. - Indicadores de Rendimiento.	No coinciden
---	------------	---	--------------

**Sistemas de
información y
comunicación**

Respecto a los sub componentes de información y comunicación.	<p>La información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos</p> <p>(Domingo (2007); Montoya (2013) & Hurtado (2013)).</p>	<p>El sistema de información que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones</p>	No coinciden
<p>Supervisión y Monitoreo: Respecto a las</p>	<p>Establece control interno como la</p>	<p>al Los problemas detectados</p>	No coinciden

actividades de prevención y monitoreo

verificación de los resultados conseguidos a través del seguimiento o monitoreo de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos planteados

en el monitoreo no se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, precisando plazos para su cumplimiento.

(Paima (2013); Fernández (2013) & Ramón (2005)).

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

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Paima (2013), Vilca (2012), Fernández (2013), Sánchez (2012), Carbajal (2013), Beltrán (2015), Díaz & Flores (2009) establecen que el control interno para las empresas del sector servicios del Perú es una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma

oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión, siendo un proceso que lo lleva a cabo la Alta Dirección involucrando a todos los niveles y miembros de una organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones, ya que su uso interno marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden en la empresa, permitiendo alcanzar sus objetivos. Lo que a su vez coinciden con los resultados de **Aguirre (2012), Vásquez (2011) & López (2009)**, quienes señalan al control interno como una herramienta de gestión y la importancia que tiene dentro de las empresas (independientemente de su tamaño reducido de personal, estructura y naturaleza de sus operaciones) para eliminar o disminuir las deficiencias y debilidades que pudieran existir o interferir en el buen desempeño de las funciones y del logro de los objetivos básicos de la entidad como son la efectividad y la eficiencia. Lo que también, concuerdan con la teoría de **Estupiñan (2009)**, quien señalan al control interno como los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

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

Respecto a los sub componentes del componente ambiente de control

De las 9 preguntas realizadas al gerente de la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, las cuales representan el 100%, el 60.67 % de las respuestas son NO y el 33.33 % restante son respuestas SI, lo cual refleja que en la empresa del caso, no se le está dando demasiada importancia al componente más importante del control interno. Lo que maso menos concuerda con lo que establecen **Hernández (2009)** quien afirma que la esencia de cualquier negocio es el personal con el que cuentan, sus atributos individuales que posee cada uno, como, los valores éticos, el

ser competitivos, desempeñando un buen ambiente en el que se genere buen clima de confianza y responsabilidad en el trabajo, mejorando el desempeño de la actividad productiva.

Respecto a los sub componentes del componente de evaluación de riesgos

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, las cuales representan el 100%, las respuestas es NO, lo cual refleja que en la empresa del caso, no se está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, y por tal motivo no identifica los riesgos potenciales que puedan afectar las actividades de la empresa; Así mismo, **La Contraloría General de la República (2006)**, establece que el control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable, orientada a minimizar riesgos, con finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Respecto a los sub componentes del componente de actividades de control

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 75% como respuesta NO, y el 25% restante son SI, debido a que la empresa cuenta con procesos que generan información y datos reales emitidos en informes, para dar a conocer a los colaboradores las actividades realizadas, con el propósito de mejorar los servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de los clientes, pero sin embargo se proyecta el nivel de riesgo considerado, esto se debe a inexistencia de indicadores que permitan medir el rendimiento de cumplimiento de las metas planteadas por la empresa. Lo que, a su vez, concuerda con **Paima (2013)**, quien establece la necesidad de evaluar un sistema de control interno operativo, en forma periódica con la finalidad de corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con

el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable, además de mejorar la gestión.

Respecto a los sub componentes del componente información y comunicación

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, las cuales representan el 100% el 66.67% son respuestas positivas, lo que refleja que en la empresa del caso, Se promueve el uso de sistemas informáticos, suministrando información al personal, y el 33.33 % son respuestas negativas, que indica que el sistema de información que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones, lo que concuerda con **Alderete (2011)**, quien establece que el control interno en la información y comunicación se convierte en un factor decisivo para el mejoramiento y crecimiento empresarial en una determinada empresa, permitiendo su establecimiento y consolidación en un sector específico (**Contraloría General de la República 2006**).

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 50 % de las respuestas son SI y el 50 % restante son respuestas NO, lo cual refleja que en la empresa del caso, se realiza un monitoreo continuo de las actividades que se realizan, mientras que el otro porcentaje indica que los problemas detectados en el monitoreo no se registran ni comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se puedan tomar las acciones correctivas. Lo que a su vez, concuerda con el **informe Coso (s/f)**, que establece, que el componente de supervisión y monitoreo es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado control interno, mediante actividades de evaluaciones periódicas y monitoreo continuo, ya que del alcance y frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados.

4.2.3 Análisis de resultados del objetivo específico 3:

Respecto al componente ambiente de control

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) coinciden en afirmar que en las entidades no se cuenta con el personal capacitado. Lo que a su vez coincide con **Vega (2009)** al señalar que las empresas deben preocuparse en reforzar y capacitar al personal, logrando así efectividad en sus operaciones y reduciendo los gastos innecesarios. Así mismo la **(Contraloría General de la República 2006)** señala que el titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en la empresa.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales señalan que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa, para hacer frente a los riesgos a las que están expuestas por la no existencia y aplicación de controles internos; a diferencia del caso en estudio solo tiene definido sus objetivos, pero no identifica sus riesgos, que genera retraso e incumplimientos de las metas de la empresa. Lo que a su vez **Lam (2002)** señala al sistema de control interno como una ayuda idónea para la gerencia en la identificación de riesgos, así mismo, **Hernández (2009)** establece que el riesgo son eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en la actividad de auto – evaluación.

Respecto al componente actividades de control gerencial

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores nacionales y la empresa en

estudio, señalan que control interno, permite evitar errores a través de una revisión periódica de procesos, actividades, tareas asignadas, verificando de esta manera el cumplimiento de las misma. Lo que a su vez concuerda con la **Contraloría General de la República (2010)**, que establece que los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que se cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que los autores nacionales establecen que la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa, proceso supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, a diferencia de la empresa en estudio no facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones, lo que a su vez el informe **Coso (s/f)** señala que el control interno, es un proceso llevado a cabo por la alta dirección y que a la vez involucra el resto del personal de una entidad.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que los autores nacionales establecen que el control interno se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento o monitoreo de los objetivos planteados, a diferencia de la empresa en estudio que realiza monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa, pero no comunica con prontitud los problemas detectados a los responsables de la empresa con el fin que se tomen las medidas correctivas. Lo que a su vez, **Perdomo (200e)** determina al monitoreo del control interno como una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registro, formatos, e informes.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las empresas del sector servicios del Perú son: Una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión llevada a cabo por la Alta Dirección involucrando a todos los niveles y miembros de una organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones, en el cual se marcan responsabilidades, dividen el trabajo y fomentan el orden en las empresas, para el logro objetivos.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

En el caso de la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, y de acuerdo a lo manifestado por el gerente: Esta empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, la empresa si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

La mayoría de los autores nacionales revisados, sólo se han dedicado a caracterizar el control interno y establecer que las empresas del sector servicios del Perú, llevan a cabo el control interno como una herramienta práctica de gestión aplicable; en cambio, la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, no tiene

implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa.

5.4 Conclusión general:

Según los autores pertinentes revisados, las empresas del sector servicios del Perú cuentan con una herramienta práctica de gestión de control interno debido a que aplican los cinco componentes del informe COSO; en cambio, la empresa “LP Inversiones y Servicios Generales SRL.”, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, la empresa si toma en cuenta algunos componentes del informe COSO.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

- Aguirre (2012). “*La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas*”. DF – México. Recuperado de: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf.
- Alderete, D. (2011). “Diseño de un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”. Universidad Tecnológica Equinoccial. Santo Domingo, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509_1.pdf
- Amaro (2013). *La importancia del control interno*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos46/control-transporte-urbano/control-transporte-urbano7.shtml> en la empresa
- Asmat, (2006). *Control interno en la dirección y economía empresarial*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-en-la-direccion-y-economia-empresarial/>
- Beltrán, M. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Carvajal, D. (2009). *Implementación del sistema de control interno en la Municipalidad de Miraflores*. [Tesis de maestría]. Universidad Federico Villareal. Lima, Perú.

- Contraloría General de la República (s/f). *Normas de Control Interno de las entidades del Estado*. Lima, Perú. Recuperado de: http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Domingo C. (2007). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de transporte urbano*. Recuperado de <http://www.bibliomaster.com/pdf/731.pdf>
- Díaz & Flores (2009). “Situación actual del sistema de control interno de la Empresa J.J.M. Minería & Construcción SAC.”. Universidad los ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Estupiñan, G. (2005). Control Interno (Informe COSO)
- Fernández, S. (2013). *El control interno y su influencia en la gestión en las empresas privadas de latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013*. Recuperado de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247>
- Flores Y. & Ibarra G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo - Instituto de Ciencias Económico-Administrativas. México.
- García, J. (2012). Concepción del control interno de la gestión. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/261_11_KLNVGNUNAITLJTBMYROATGNLXVRODNPOYCJFQESRMMCWGEJEWX.pdf
- Gestiopolis (2013). El control interno. Recuperado de: ww.gestiopolis.com
- Gestión consultora (2011) El control interno según el informe coso Recuperado de: <http://www.ingenieriaygestion.cl/Consultora/publi/Informe-COSO.pdf>

- Giraldo, O. (2015). *El Control Interno en la Municipalidad Distrital de Anra-Huari, 2013*. Tesis. Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, C. (2011). *Deficiencias de control interno. Estados Unidos*: Instituto de auditores internos.
- Hidalgo, B. (2010). “La influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital”. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público), realizado en Lima, Perú, 2010.
- Hurtado, E. (2013). “*El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión S.A.C. en la ciudad de Trujillo, año 2012*”. Tesis para optar el Título de Contador Público, Escuela de Contabilidad y Finanzas, Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo, Perú.
- Intosai (2011). “Documents Endorsed by the XX INCOSAI”, International Journal of Government Auditing. Recuperado de: www.intosaijournal.org/pdf/ijga_jan11_eng_www.pdf, último acceso 04-11-2013
- Lander (2012). Concepto del control interno. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Lam (2002). “*Evaluación del Control Interno basado en el Modelo Coso*”. Recuperado de: <http://busqueda.cees.org.gt/library/index.php?title=123914&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@field1=encabezamiento@value1=AUDITORIA%20ADMINISTRATIVA%20@mode=advanced&recnum=20>

- Layan (2013). El control interno. Recuperado de:
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- López (2009). *El control interno como herramienta para garantizar la razonable confianza en la operación de los procesos de producción e inventario en pequeñas empresas constructoras mexicanas- en México*. Recuperado de:
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015134/015134.pdf>
- Márquez, V.; Visnelly, J.; Rojas C. & Eucaris, V. (2011). *Análisis Del Control Interno Del Efectivo, Cuentas Por Cobrar E Inventario En La Empresa Fremendz, C. A. Ubicada En Cumaná, Estado Sucre*. (Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado, Universidad de Oriente Núcleo De Sucre). Recuperado de:
<http://ri.biblioteca.uo.edu.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESIS EucarisRojasVisnellyMarquez.pdf>
- Montoya (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito De Chaclacayo*". Lima, Perú. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Obispo, D. (2013). *Caracterización Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Del Perú. Caso. Periodo 2013*. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036118>
- Paima (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo s.a. – Perú*. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/paima_briggith_influencia_sistema_control.pdf

Pradales (2012). *Modelo de gestión económica financiera para organizaciones en Cuba*.

Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control Interno*, Novena Edición, México. EditorialThomsom

Ramón (2005), *La Auditoría Financiera en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples*. Universidad de Lima. Lima, Perú.

Ramón, G. (s/f). *El control interno en las empresas privadas*. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Reyna (2011). “Propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A&V Inversiones S.A.C.”, Trujillo, Perú.

Reyes, G. (2014). *Caracterización del control interno en el colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, 2014*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035025>

Rojas (2008). *Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

Ramón, J. (2001). *El control interno en las Empresas privadas*. (Tomado el 23 de mayo de 2013 a horas, 6:20 p.m.). Disponible en

- <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>.
- Romero, M. (2012). *El control interno. Obtenido de monografias.com*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>
- Sánchez (2012). Plan de trabajo 2012. Recuperado de: http://acacias-meta.gov.co/apc-aa-files/65666638623335386162656463343861/plan_trabajo_ctrl_interno_2012.pdf
- Santillana (2003). *Sistemas de control interno*. Recuperado de: http://www.mypearsonshop.com.mx/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf?sfvrsn=2
- Valencia (2000). *Las empresas privadas*. Recuperado de: http://pcpiadministracion.trabenco-pozo.es/wp-content/uploads/2011/02/UT2_EL-ENTORNO-PRODUCTIVO.pdf
- Vásquez (2011). *Ejecución de control interno para mejorar la gestión en una empresa de transporte de carga vía aérea. Guatemala*. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- Vásquez (2011). *Buenas Tareas. Implementación de guías de auditoría interna para mejorar el ambiente de control interno en una empresa de transporte de carga vía aérea*. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Auditoria-Operacional-En-Una-Empresa-De/5074992.html#>.
- Vega, J. (2009). "Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Riobamba,

Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009”. (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/408/1/82T00017.pdf>

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

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

Vific (2003). *Normas de control interno.* Recuperado de: <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/ACUERDO-039-CG-5-Normas-de-Control-Interno.pdf>

Vilca (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”* Lima, Perú
Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>.
www.contraloria.gob.pe

Zavaleta, C. (2013). *Influencia de la Implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013.* Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027832>

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia lógica

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP inversiones y servicios generales SRL.-Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.- Nuevo Chimbote, 2016?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.- Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú, 2016. 2. Describir las características del control interno del sector servicio de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL.-Nuevo Chimbote, 2016. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., 2016.

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____

LUGAR DE

EDICION: _____ AÑO

EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO

OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA

QUE OTORGA EL

NIVEL ACADEMICO: _____

NOMBRE DEL ASESOR:

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

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

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGIA
DE LA INVESTIGACION

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

COMPONENTES DE AMBIENTE DE CONTROL		
	SI	NO
1. La empresa tiene un sistema de control interno implementado.		
AMBIENTE DE CONTROL		
Valores y código de conducta.		
2. La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.		
Estructura organizativa.		
3. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.		
Asignación de autoridad y responsabilidad.		
4. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.		
Administración de recursos humanos.		

5. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.		
6. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.		
7. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral		
Competencia personal y evaluación del desempeño.		
8. Se evalúa el desempeño del personal.		
Rendición interna de cuentas o responsabilidad.		
9. Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados así como las modificaciones de los existentes.		
10. Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.		
EVALUACIÓN DE RIESGO		
Objetivos globales de la empresa.		
1. La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo.		
Objetivo específico.		
2. Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.		
Riesgos potenciales para la empresa.		
3. En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.		
ACTIVIDADES DE CONTROL		
Análisis de dirección.		

1. La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/ o autorización sobre la base de los riesgos identificados.		
Procesos para generar información.		
2. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén. Desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.		
3. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos.		
Indicadores de rendimiento.		
4. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.		
2. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones.		
3. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.		
SUPERVISIÓN O MONITOREO		
1. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa.		
2. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.		