



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

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

AUTORA:

BACH. IVONNE ALCIRA HERVIAS RIOS

ASESORA:

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO

CHIMBOTE – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

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

AUTORA:

BACH. IVONNE ALCIRA HERVIAS RIOS

ASESORA:

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACON
PRESIDENTE

MGTR. LUIS ORTIZ GONZALEZ
MIEMBRO

MGTR. MIRIAN NOEMI RODRIGUEZ VIGO
MIEMBRO

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO
ASESORA

AGRADECIMIENTO

Dios que con su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en esta trayectoria de mi carrera.

A mis padres por haberme tenido paciencia y mostrado su apoyo incondicional.

A mi asesora Mgtr. Juana Maribel Manrique Plácido por darme las pautas para la elaboración de tesis.

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino y permitir que pueda culminar la elaboración de mi tesis profesional.

A mis padres que gracias a su apoyo, palabras de aliento y consejos me permiten lograr cada meta que me propongo.

A mi asesora Mgtr. Juana Maribel Manrique Plácido por haberme guiado en la elaboración y culminación de mi tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente del hostel en estudio; encontrando los siguientes resultados: **Respecto a las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú:** La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica de gestión que permite monitorear (evaluar en forma periódica), para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucrando a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella. **Respecto a las características del control interno del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”:** De acuerdo a lo manifestado por el gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”: El hostel no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa. **Hacer un análisis comparativo sobre las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015:** 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, el hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, toma en cuenta de manera empírica algunos componentes del control interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa. Finalmente, para los autores nacionales como del caso en estudio, implementar el control interno requiere tener solvencia.

Palabras clave: Control Interno, Empresa y Sector servicios.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of the internal control of private companies in the country's service sector and the "Las Tejas EIRL" hostel in Chimbote, 2015. The research was bibliographic-documentary and case study, for the the bibliographic statistics and a questionnaire applied to the manager of the hostel under study; Finding the following results: **Respect for the characteristics of the internal control of private companies in the service sector of Perú:** Most of the authors reviewed that the internal control of private companies in the service sector of Peru is a practical management tool that allows to monitor (evaluate periodically), to detect, prevent and correct timely or irregularities exposed to risks, carried out by the management of the company, involving all its personnel to achieve the objectives to the effects through the efficient and effective functioning of the activities within it. **Respect to the characteristics of the internal control of the hostel "Las Tejas EIRL":** According to what was stated by the manager of the hostel "Las Tejas EIRL": The hostel has not formally implemented an internal control system, however, if you take into account The internal control and the application of the empirical way, likewise, is shown with greater emphasis in some components of the COSO report, such as, information and communication, supervision and monitoring; with the purpose of improving its administrative and operative management. **Make a comparative analysis on the characteristics of the internal control of private companies in the service sector of Peru and the hostel "Las Tejas EIRL" of Chimbote, 2015:** Most of the authors reviewed, have only been dedicated to characterize internal control and It establishes that the companies of the service sector of Peru carry out the internal control as an applicable practical management tool; On the other hand, the hostel "Las Tejas E.I.R.L." has not formally implemented an internal control system, however, it is not an empirical form of some components of internal control in order to improve its administrative and operational management. Finally, for the case study, implementing internal control requires solvency.

Keywords: Internal Control, Company and Services Sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales	19
2.1.3 Regionales.....	21
2.1.4 Locales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Teorías del Control interno.....	22
2.2.2 Teorías de empresa	32
2.2.2 Reseña histórica de la empresa en estudio.....	34
2.3 Marco conceptual	34
2.3.1 Definiciones del control interno.....	34
2.3.2 Definición de empresa.....	35
2.3.2 Definición del sector servicios.....	45
III. METODOLOGÍA	36
3.1 Diseño de la investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	36
3.4 Técnicas y instrumentos.....	36

3.5	Plan de análisis.....	36
3.6	Matriz de consistencia.....	37
3.7	Principios éticos.....	37
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		38
4.1	Resultados.....	38
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1	38
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2	40
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3	43
4.2	Análisis de resultados.....	47
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	47
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	48
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	51
V. CONCLUSIONES		54
5.1	Respecto al objetivo específico 1.....	54
5.2	Respecto al objetivo específico 2.....	54
5.3	Respecto al objetivo específico 3.....	54
5.4	Respecto al objetivo general.....	54
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....		56
6.1	Referencias bibliográficas.....	56
6.2	Anexos.....	61
6.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia	61
6.2.2	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	62
6.2.3	Anexo 03: Cuestionario.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01.....	38
CUADRO N° 02.....	40
CUADRO N° 03.....	43

I. INTRODUCCIÓN

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

Por ello, la **Contraloría General de la República (2010)** ha venido emitiendo en los últimos años, diversa normativa orientada a reforzar la comprensión y práctica del control interno en las entidades tanto públicas como privadas, normas que incorporan conceptos, metodologías y herramientas, para el ejercicio de un control con énfasis en la prevención de riesgos, en la que se utilizan principalmente los recursos existentes: Personas, tecnologías, buenas prácticas, experiencia y conocimientos, entre otros. 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 al resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables, Lo que a su vez también, el logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la aplicación de los 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 (**Gestión consultora, 2011**).

Asimismo, en América latina, el control interno en las empresas privadas del sector servicios se han 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; 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, como, 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 en nuestra localidad (**Vilca 2012 & Paima, 2013**).

En Chimbote donde se desarrollará la investigación, existe la empresa denominada “Las Tejas E.I.R.L.”, empresa, dedicada a dar alojamiento a huéspedes o viajeros, 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 sus empleados, desconociendo de esta manera las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa Las Tejas, por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el

siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015?.

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:
Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de 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 privadas del sector servicios del Perú, 2015.
2. Describir las características del control interno del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.
3. Hacer un análisis comparativo sobre las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

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 privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”. Para ello se utiliza la metodología de investigación bibliográfico-documental y de caso, como técnica de recojo de información la revisión bibliográfica y entrevista, los instrumentos o medios tomados en cuenta fichas bibliográficas y cuestionario. Así mismo, la información recogida es organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos propuestos de la investigación.

Asimismo el control interno de las empresas privadas se ha convertido en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de

las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables (**Gestión consultora, 2011**).

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.

Pincay (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Manual de control interno contable para el hotel Salinas, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”, realizado en la ciudad de La Libertad - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégico, es decir, misión, visión, valores, objetivos y un organigrama estructural; no están identificadas las características de los cinco componentes del Informe COSO, que detalle fortalezas y debilidades en el área contable; no tiene identificado los requerimientos que el personal administrativo debe cumplir para desempeñar las funciones.

Salcedo (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, realizado en la ciudad de Riobamba – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Determinar un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz

controlado por un departamento administrativo; Dentro del hotel solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad; El hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante.

Narváez (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel “El Galpón”, en la ciudad de Riobamba”, realizado en la ciudad de Quito - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para el Hotel, que le permitirá tener un mayor nivel de aprovechamiento de los recursos que posee, evitando sobretodo el desperdicio de estos. Y que contribuya a la mejora de los servicios a sus clientes, incidiendo en el crecimiento de la rentabilidad del Hotel. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El hotel tomó en cuenta al control interno por dos razones: La presión a causa de la competencia (que van mejorando la calidad de sus servicios) y las exigencias de los clientes (que desarrollan nuevas necesidades). Dando a conocer que no cuentan con un adecuado control interno, debido a que, no tienen controles adecuados en algunos procesos, ya que, no existe una correcta asignación de funciones y muchas veces la misma persona actúa de juez y parte. A pesar, de que si cuenta con un Manual de Políticas, las cuales no son conocidas en su totalidad por los empleados, ya que, no han sido capacitados para desarrollar sus funciones que le corresponde a cada uno de ellos.

Posso & Barrios (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizado en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión

bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno es un instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones; Así mismo, es importante para la estructura administrativa-contable de la entidad contar con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude; sin embargo, esto no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.

Ramírez (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura”, realizado en la ciudad de Ibarra – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Determinar la estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Si se aplica el Sistema de Control Interno propuesto, de manera comprometida y con gran interés, permitirá el mejoramiento de la Gestión Administrativa y Financiera minimizando riesgos, es decir pasar de una administración informal y rudimentaria a la formal

Paredes (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A”, realizado en la ciudad de Mérida - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la importancia de la auditoría interna dentro del esquema administrativo y financiero del Hotel VENETUR Maracaibo, C.A. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El propósito del control internos es brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, puesto que en los

últimos años la actividad de la auditoría ha pasado de una auditoría tradicional orientada en la protección de los activos de la empresa a una auditoría enfocada al control de los riesgos, para así fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de la pérdida de activos y ayudar a asegurar la fiabilidad de la situación financiera y la conformidad con las leyes y las regulaciones.

Romero (2012) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno de inventarios”, realizado en la ciudad de Veracruz - México. Cuyo objetivo general fue: Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es 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” realizado 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: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno 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.

2.1.2 Nacionales

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

Ayasta (2015) en su trabajo de investigación denominado: “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y caso. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores, pero a la vez, proporciona la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.

Sandoval (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno bajo Informe COSO III e incidencia en mejora del servicio en hotel Korianka, ejercicio 2014”, realizado en la ciudad de Trujillo – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar que, un adecuado Sistema de Control Interno bajo Informe COSO III e incide de manera favorable en la mejora del servicio en hotel Korianka, ejercicio 2014. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Aplicar el control interno al hotel Korianka, permitió minimizar riesgos de fraudes o errores y el hecho de que sus colaboradores solo lleven a cabo sus actividades pertinentes, así mismo, previno decisiones indebidas y otros hechos de más gravedad que limite la mejora del servicio del hotel en mención aplicando evaluaciones periódicas para detectar dificultades que afecten al logro de sus objetivos.

Días (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en la gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.”, realizado en la ciudad de Trujillo – Perú. Cuyo objetivo general fue: Proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y caso. Llegó a los siguientes resultados: El establecimiento del control interno en el área de ventas del Gran hotel el Golf Trujillo S.A., fue positivo y creó mayor y mejor flujo operativo en el proceso de las ventas e ingresos, contribuyendo a salvaguardar sus activos, mostrando una base cierta para la elaboración y presentación de la información financiera, utilizando una política para la contabilización de los ingresos que no se sujetan a los principios y normas de la contabilidad, ya que, registran los ingresos al momento de realizar la facturación, sin tomar en cuenta el periodo en que realmente se presta el servicio. A pesar de que el área de ventas presenta dificultades de tipo operativo al desarrollar el proceso de ventas, debido a la falta de asignación formal de funciones y procedimiento en el área, incrementando de esta manera el riesgo de los activos y fraude.

Montoya (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”, realizado en la ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además porque en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, beneficia 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.

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 – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. 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”, realizado en Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. 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 a través de la información y comunicación, 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 Teorías del control interno:

De acuerdo al informe COSO III, 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 (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

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, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

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, 2011**).

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, 2011**).

2.2.1.1.2 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, 2011**).

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, 2011**).

2.2.1.1.3 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 (**Estupiñan, 2006**, citado por **Castillo, 2018**).

2.2.1.1.4 Supervisión y 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 (**Estupiñan, 2006**, citado por **Castillo, 2018**).

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 (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

2.2.1.1.5 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 (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

2.2.1.2 Normas de control interno

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.

2.2.1.2.1 Normas técnicas de control interno

2.2.1.2.1.1 Normas generales

2.2.1.2.1.1.1 Determinación de políticas: Se establecerá claramente y por escrito, las políticas básicas que deberá adoptar la entidad internamente para alcanzar sus objetivos fundamentales, de acuerdo con las disposiciones aplicables (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.1.2 Gerencia por excepción: Se establecerá un sistema de comunicación que le permita al titular de la entidad brindar mayor atención a las situaciones que demuestran desviaciones significativas dentro del curso normal de las actividades (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.1.3 Gerencia por Objetivos: Se establecerá y mantendrá un enfoque de trabajo que fije la gestión gerencial por objetivos, como un proceso que pueda ser aplicado en la entidad en su conjunto o en cualquier parte de ella, como: Establecer los objetivos y metas, formular políticas, planes operativos, crear una organización compatible para poner los planes en acción, dirigir y motivar al personal para ejecutar los planes y controlar las actividades de acuerdo con el plan (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.1.4 Revisión de Procedimientos de Control Interno: Le corresponde al titular revisar, vigilar los procedimientos, normas y métodos adoptados en relación con los elementos constitutivos del Control Interno, con el permanente mejoramiento del funcionamiento de cada entidad y actualizando sus procedimientos a través de un sistema de información que le permita identificar sus posibles deficiencias (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2 Normas Administrativas

2.2.1.2.1.2.1 Planificación: Consiste en que, se planificará el uso, conservación y custodia de los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para ejecutar las operaciones tendientes a conseguir los objetivos y metas, dentro de los plazos, costos y condiciones técnicas previstas (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.2 Organización: La organización en una empresa es el proceso por el cual sus colaboradores, asumen responsabilidades delimitadas y compatibles con su nivel de autoridad, toman decisiones y ejecutan su trabajo; es también un medio en el cual las personas trabajan juntas en forma efectiva y armoniosa, hacia el cumplimiento de objetivos comunes (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.3 Unidad de Mando: La unidad de mando exige que cada funcionario y colaborador sea administrativamente responsable de sus funciones ante una sola autoridad. En ocasiones, la dualidad de mando se debe a una imperfecta delimitación de funciones dentro de una organización (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.4 Ámbito de Supervisión Directa: Se establecerá y mantendrá en todos los niveles de mando de la empresa, un adecuado ámbito y límite de supervisión directa, entre las personas o actividades que pueden ser efectivamente supervisadas por un directivo o funcionario superior, teniendo en cuenta: Las habilidad y experiencia del ejecutivo, complejidad, interrelación y grado de poder (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.5 Delimitación de Responsabilidades: El titular de la entidad es responsable de vigilar que se cumpla la asignación de funciones y responsabilidades, es por ello, que deberá de preparar instrucciones escritas y detalladas que cubran todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo y las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que las desempeñan (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.6 Segregación de funciones: Se debe de limitar las funciones de los funcionarios y colaboradores de todos los niveles de la organización, de tal forma que exista separación entre las operaciones de autorización, ejecución, registro y control de las operaciones de la entidad, para ello, se deben de establecer en reglamentos orgánicos y funcionales, las descripciones de cargos y en los manuales de procedimientos de la empresa (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.7 Autorización y Registro de Operaciones: La autorización corresponde de todos los niveles a la máxima autoridad, la cual, podrá delegar y establecer por escrito, procedimientos de autorización que aseguren el control y registro oportuno de las operaciones administrativas y financieras (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.8 Contabilidad: Es un componente importante del sistema de administración financiera, es por ello, que la gerencia general es responsable de su establecimiento contable, con personal idóneo, que a su vez es responsable del sistema de contabilidad en la entidad, estableciéndose, sistemas contables para el registro de las operaciones y el control de la ejecución presupuestaria que incluya catálogo y descripción de cuentas, diseño de registros y formularios, informe financiero, entre otros aspectos (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.2.9 Comunicaciones: Los medios de comunicación son los canales que emplean las empresas para lograr entendimiento o intercambio de información entre todas sus unidades, utilizando terminología uniforme y clara (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3 Potencial Humano

2.2.1.2.1.3.1 Unidad de Personal: Comprende al personal encargado de reclutar colaboradores para la empresa, utilizando técnicas de evaluación, para que una vez dentro de la entidad puedan recibir capacitación específica (a partir de generalidades que ya conocen), y así hacer de esta unidad eficiente y competitiva (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3.2 Selección de Personal: Se deberá efectuar mediante un análisis cuidadoso del cargo y de los requisitos que debe reunir quién ha de ocuparlo el puesto dentro de la empresa, para ello se exigirá capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal para desempeñar dicho cargo (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3.3 Conducta de los Funcionarios y Colaboradores: Todo funcionario y colaborador está obligado a cumplir sus deberes con honestidad, rectitud y ética (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3.4 Capacitación, Entrenamiento y Desarrollo del Personal: Se promoverá constante y progresivamente la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los funcionarios y colaboradores en todos los niveles de la empresa, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3.5 Asistencia: El departamento de Recursos Humanos será el encargado de establecer y vigilar el cumplimiento del sistema de control del personal, para así estar al tanto de la permanencia, puntualidad del personal que labora en ella (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3.6 Rotación: Consiste en los cambios periódicos de tareas a los empleados con funciones similares de administración custodia y registro de recursos materiales o financieros, lo cual, les permite estar capacitados para cumplir diferentes funciones en forma eficiente (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.2.1.3.7 Evaluación de Recursos Humanos: El trabajo de los colaboradores de la empresa será evaluado permanentemente; para ello, deberán de demostrar que su rendimiento deberá ser igual o superior a los niveles mínimos definidos para cada función, tarea o actividad (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.3 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” (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

De la misma forma la organización internacional de la entidades fiscalizadoras y superiores- **INTOSAI (2011)** 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 (**INTOSAI, 2011**).

2.2.1.3.1 Objetivos del Sistema de Control Interno

El objetivo del Control Interno es reducir o más bien eliminar las probabilidades de errores e irregularidades de una empresa, el auditor debe estar alerta ya que podrían presentarse de acuerdo con las circunstancias y particularidades del negocio, lo cual presupone un completo conocimiento de los tipos de errores e irregularidades y sus características, asimismo toda organización tiene una misión y visión, estas determinan sus objetivos y las estrategias

necesarias para alcanzar sus metas propuestas, estos objetivos son establecidos por la dirección, gerencia y todo el personal de la entidad para asegurar o proporcionar seguridad razonable, evitar fraudes, desfalcos e irregularidades y otros actos que puedan perjudicar a la organización **(Gestiopolis, 2013)**.

2.2.1.3.2 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)**.

2.2.1.3.3 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, 2015**).

2.2.2 Teorías de 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 & Tuquiñahui, 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 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)**.

2.2.2.2 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)**.

2.2.2.3 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)**.

2.2.2.4 Clasificación de las Empresas

2.2.2.4.1 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, manufactureras, agropecuarias, comerciales, mayoristas, menudeo, minoristas o detallistas, comisionistas, servicios (**Landers, 2012**).

2.2.3 Reseña histórica de la empresa en estudio:

Hostal “Las Tejas E.I.R.L.”

Dirección: Mz. K Lt. 14 - Ur. Los Pinos Frente Al Vivero Forestal

Chimbote - Ancash

Teléfono: Tlf. (043)32-4090

Servicios: Hostal, Empresas y Negocios

El Hostal Las Tejas se encuentra ubicado en la ciudad de Chimbote. Esta localidad de la costa peruana, es capital de la provincia del Santa, al noroeste de Ancash y se ubica a orillas del Océano Pacífico junto a la desembocadura del Río Lacramarca. Se trata de la novena ciudad más poblada del Perú.

2.3 Marco Conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

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 Definición 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**).

2.3.3 Definición del sector servicios:

El sector servicios es la actividad terciaria que consiste en la prestación de servicios a personas o empresas (quienes prestan un servicio a los demás), se caracterizan por ser inmaterial y porque son consumidos en el momento en que se producen, distinguiéndose cuatro categorías de actividades de servicios, como: servicios de distribución, de producción, sociales y personales (**Serrano, 2011**).

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de 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 Definición y operacionalización de variables:

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

3.4 Técnicas e instrumentos:

3.4.1 Técnicas

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

3.4.2 Instrumentos

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

3.5 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.

3.6 Matriz de consistencia:

La matriz de consistencia lógica, se encuentra en el anexo 01.

3.7 Principios éticos:

_ **Integridad científica:** Es el marco de valores que permiten asegurar que la investigación se conduzca de manera honesta y precisa (**Maguiña, 2018**).

_ **Consentimiento informado:** Es un proceso mediante el cual un sujeto confirma voluntariamente su deseo de participar en un estudio en particular después de haber sido informado sobre todos los aspectos de éste que sean relevantes para que tome la decisión de participar, así mismo, el consentimiento informado se documenta por medio de un formulario de consentimiento informado escrito, firmado y fechado (**Cañete, Guilhem & Brito, 2012**).

_ **Equidad:** Es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad (**Villegas & Toro, 2010**).

IV. RESULTAOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

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

**CUADRO 01:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Ayasta (2015)	Determina que en las empresas del sector servicios del Perú, el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores, pero a la vez, proporciona la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.
Sandoval (2015)	Afirma que aplicar el control interno permite minimizar riesgos de fraudes o errores y el hecho de que sus colaboradores solo lleven a cabo sus actividades pertinentes, así mismo, previno decisiones indebidas y otros hechos de más gravedad que limite la mejora en el servicio que brinda la empresa, aplicando evaluaciones periódicas para detectar dificultades que afecten al logro de sus objetivos.
Días (2014)	Establece que el control interno en el área de ventas, es positivo y crea mayor y mejor flujo operativo en el proceso de las ventas e ingresos, contribuyendo a salvaguardar sus activos, mostrando una base cierta para la elaboración y presentación de la información financiera, utilizando una política para la contabilización de los

ingresos que no se sujetan a los principios y normas de la contabilidad, ya que, registran los ingresos al momento de realizar la facturación, sin tomar en cuenta el periodo en que realmente se presta el servicio.

Montoya (2013) Afirma que las actividades de control interno, se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a los riesgos a la que están expuestas indistintamente del rubro en que estas se desarrollen, implementando actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresas. Asimismo, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos.

Fernández (2013) Determina que el control interno es una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Obispo (2013) Señala que el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos a través de la información y comunicación, 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.

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

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

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

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

Rendición interna de cuentas o responsabilidad.

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

EVALUACIÓN DE RIESGO

Objetivos globales de la empresa.

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

Objetivo específico.

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

Riesgos potenciales para la empresa.

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

ACTIVIDADES DE CONTROL

Análisis de dirección.

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

Procesos para generar información.

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

Indicadores de rendimiento.

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

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

SUPERVISIÓN O MONITOREO

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

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

4.1.3 Resultados respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo sobre las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

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

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	El control interno, es positivo y crea mayor y mejor flujo operativo en el proceso de las ventas e ingresos, contribuyendo a salvaguardar sus activos, mostrando una base cierta para la elaboración y presentación de la información financiera, utilizando una política para la contabilización de los ingresos que no se sujetan a los principios y normas de la contabilidad (Días, 2014).	Según el gerente de la empresa del caso de estudio, en el hostel no se han establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos (ÍTEM 3).	No coincide

Evaluación de riesgo	de	<p>El control interno es una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas (Ayasta, 2015 & Fernández, 2013).</p>	La empresa en el desarrollo de sus actividades no ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (ÍTEM 13).	No coinciden
-----------------------------	-----------	---	--	---------------------

Actividades de control	<p>de 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</p> <p>(Sandoval, 2015 & Montoya, 2013).</p>	<p>La empresa revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente (ÍTEM 15).</p>	Si coinciden
Información y comunicación	<p>y El control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos a través de la información y comunicación, permitiendo alcanzar sus objetivos casi en un 100%; contando con el apoyo indispensable de la</p>	<p>La empresa no cuenta con sistemas de información que disponen las áreas, que faciliten la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones (ÍTEM 18).</p>	No coinciden

autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo (Obispo, 2013).

Supervisión y Monitoreo	La información relevante que obtiene la empresa, se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos (Montoya, 2013).	En la empresa no se registran y comunican los problemas detectados en el monitoreo, con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas	No coinciden
--------------------------------	--	--	--------------

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:

Ayasta (2015), Sandoval (2015), Días (2014), Montoya (2013), Fernández (2013), Obispo (2013), establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, ya que, es práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes, robos y el hecho de que sus colaboradores solo lleven a cabo sus actividades pertinentes, así mismo, previene decisiones indebidas, aplicando evaluaciones periódicas para detectar dificultades que afecten al logro de sus objetivos, proporcionando soluciones factibles, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos y minimización de riesgos; estableciendo actividades de control interno para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices y corregir todos los errores que muestre la empresa en sus diversos procedimientos internos, contribuyendo a salvaguardar sus activos, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Lo que, concuerda con lo que establecen los autores internacionales, como, **Posso & Barrios (2014), Paredes (2014), Ramírez (2014), Aguirre (2012) & Romero (2012)**, quienes afirman que el control interno es un instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones; 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 en la empresa, así mismo, brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar, mejorando la gestión administrativa y financiera de la misma. Lo que maso memos, concuerdan con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas señala, que 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.

4.2.2 Respeto 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:

Respeto al componente ambiente de control

De las 9 preguntas realizadas al gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” las cuales representan el 100%, el 55.56% de las respuestas son NO y el 44.44% restante son respuestas SI, lo cual refleja que el hostel del caso, no se le está dando importancia al componente más importante del control interno, comprometiendo a su personal, respecto a sus atributos individuales que poseen cada uno, como sus valores éticos que permitirá que la empresa se desenvuelva mejor, sea más eficiente, eficaz y competitiva. Lo que maso menos concuerda, con lo que se establece en el antecedente internacional de **Pincay (2015)** quien afirma que, el hotel Salinas ubicado en Ecuador, en cuanto a al componente de ambiente de control, no dispone de direccionamientos estratégico, como, misión, visión, valores, objetivos y un organigrama estructural, no tiene identificado los requerimientos que el personal administrativo debe cumplir para desempeñar sus funciones. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece **Hernández (2011)**, quien en las bases teóricas señala que, el ambiente de control involucra a la integridad y valores éticos; autoridad y responsabilidad; estructura organizacional; políticas de personal, clima de confianza en el trabajo; y responsabilidad.

Respeto al componente de evaluación de riesgos

De las 3 preguntas realizadas al gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, 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 al hotel del caso, no se le 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 del hostel. Lo que concuerda, con lo que se establece en el antecedente internacional de **Salcedo (2015)** quien afirma que, el hotel Mansión Santa Isabella ubicado en Ecuador, en cuanto al componente de evaluación de riesgo, da a conocer que no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que puede estar expuesto, ya que espera a que se dé el riesgo y se busque una solución en el

momento. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece **Hernández, 2011)** quien señala en las bases teóricas que, el riesgo es la probabilidad de un evento o acción que afecte adversamente a una entidad, es por ello que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros, que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

Respecto al componente de actividades de control

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 75% como respuesta NO, y el 25% restante son SI, debido a que el hostel cuenta con procesos que generan información y datos reales emitidos periódicamente, para dar a conocer a los colaboradores las actividades realizadas, con el propósito de mejorar, dar buen servicio y satisfacer las necesidades de los clientes del hotel, sin embargo, la información emitida para las actividades de control no se están dando adecuadamente para el desarrollo de sus actividades. Lo que no concuerda, con lo que se establecen en los antecedentes nacionales de **Montoya (2013) & Sandoval (2015)** quienes afirman que, el componente de actividades de control, se establece 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, permitiendo mejorar el servicio que brinda de ellas mismas, aplicando evaluaciones periódicas para detectar dificultades que afecten al logro de sus objetivos. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)** quien señala en las bases teóricas que, el componente de las actividades de control, son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se lleven a cabo, los cuales están relacionadas con los riesgos que determina 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, para evitar o minimizar riesgos.

Respecto al componente información y comunicación

De las 3 preguntas realizadas al gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 66.67% son respuesta positivas SI, lo que refleja que en el hostel del caso, si se promueve el uso de sistemas informáticos, suministrando información al

personal, y el 33.33% son respuestas negativas NO, 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 no concuerda con lo que establecen los siguientes antecedentes internacionales, como: **Salcedo (2015)** quien afirma que, en el hotel Mansión Santa Isabella ubicado en Riobamba – Ecuador, existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad; así mismo, **Narváez (2014)** quien señala que, en el hotel “El Galpón” ubicado en Quito – Ecuador, no existe una correcta asignación de funciones y que muchas veces la misma persona actúa de juez y parte, a pesar, de contar con un Manual de Políticas, las cuales no son conocidas en su totalidad por los empleados, ya que, no han sido capacitados para desarrollar sus funciones que le corresponde a cada uno de ellos. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece Estupiñán (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas indica que, el componente de información y comunicación, 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, así mismo, las emplean para la toma de decisiones de operaciones, a través del monitoreo del desempeño de las operaciones y la asignación de recursos suficientes para el cumplimiento de objetivos.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 2 preguntas realizadas al gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, 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 necesarias, Lo que no concuerda, con el antecedente nacional de **Montoya (2013)** quien afirma que, el componente de supervisión y monitoreo 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 las empresas se desarrollen y implementen actividades idóneas de acuerdo al tipo. Lo que no concuerda, con los antecedentes internacionales de **Paredes (2014)** quien afirma que, en el hotel VENETUR

Maracaibo, C.A” ubicado en Venezuela, el propósito del componente de supervisión y monitoreo, es el de llevar a cabo una auditoría enfocada al control de los riesgos, para así fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de la pérdida de activos, ayudar a asegurar la fiabilidad de la situación financiera, la conformidad con las leyes y las regulaciones. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas indica que, el componente de supervisión y monitoreo consiste en 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, así mismo, 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.

4.2.3 Análisis de resultados del objetivo específico 3:

Cabe mencionar que de los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, 1 (20%) sí coincide y 4 (80%) no coinciden.

Respecto al componente ambiente de control

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que el autor nacional señala que el control interno es positivo y crea mayor y mejor flujo operativo en el proceso de las ventas e ingresos, contribuyendo a salvaguardar sus activos, mostrando una base cierta para la elaboración y presentación de la información financiera, utilizando una política para la contabilización de los ingresos que no se sujetan a los principios y normas de la contabilidad; a diferencia del caso en estudio que no se establecen y difunden lineamientos y políticas para la administración de riesgos, lo cual está perjudicando al hostel en el alquiler de cuartos a sus clientes, debido a que la atención que brinda al cliente se está volviendo ineficiente, afectando sus ingresos. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece **Hernández (2011)**, quien en las bases teóricas señala que, el ambiente de control involucra a la integridad y valores éticos; autoridad y responsabilidad; estructura organizacional; políticas de personal, clima de confianza en el

trabajo; y responsabilidad en atender y recepcionar el pago de dicha atención.

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 es una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos y la minimización de riesgos; a diferencia del caso en estudio, en el desarrollo de sus actividades no se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados, lo cual estaría poniendo en peligro la buena gestión administrativa y operativa conllevando a un posible retiro del mercado. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece **Hernández, 2011)** quien señala en las bases teóricas que, el riesgo es la probabilidad de un evento o acción que afecte adversamente a una entidad, es por ello que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros, que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

Respecto al componente actividades de control

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores nacionales y del caso en estudio, señalan que se debe revisar periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente. Lo que concuerda, con lo que se establece en el antecedente nacional de **Sandoval (2015) & Montoya (2013)** quienes 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. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)** quien señala en las bases teóricas que, el componente de las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se lleven a cabo, teniendo en cuenta los riesgos que determina

y asume la dirección, se ejecuten en todos los niveles de la organización para minimizar riesgos.

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 el autor nacional establece que el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos a través de la información y comunicación, permitiendo alcanzar sus objetivos casi en un 100%; contando con el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; a diferencia del caso en estudio, ya que, no cuenta con sistemas de información que disponen las áreas, que faciliten la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas indica que, el componente de información y comunicación, 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 para el cumplimiento de objetivos.

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 el autor nacional establece que la información relevante que obtiene la empresa, se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos; a diferencia del caso en estudio que no se registran y comunican los problemas detectados en el monitoreo, con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas. Lo que maso menos concuerda, con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas indica que, el componente de supervisión y monitoreo consiste en 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 se realizan las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica de gestión que permite monitorear (evaluar en forma periódica), para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucrando a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella, para así ser más competitiva en el mercado.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

En el caso del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, y de acuerdo a lo manifestado por el gerente: El hostel no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa, lo cual permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos, metas, visión y misión planteadas en el establecimiento.

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, el hostel “Las Tejas E.I.R.L.”, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, toma en cuenta de manera empírica algunos componentes del control interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa que se llevan a cabo dentro del hotel.

5.4 Respecto al objetivo general:

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que, respecto a los componentes de control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgos, información y

comunicación, y supervisión y monitoreo, de los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden, porque, los autores nacionales se están preocupando por implantar el control interno a pesar de las dificultades que encuentran para solventarlo; a diferencia del caso en estudio que no muestra interés en implementar el control interno, debido a que esto requeriría solvencia y ella no lo cuenta, ya que, últimamente ha mostrado tener bajas en sus ingresos y menos clientes, es por ello que aunque sea empíricamente lo viene teniendo en cuenta.

Por lo tanto se recomienda, implementar el sistema de control interno, incidiendo más en el ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control, para que pueda mejorar la eficiencia y eficacia del desempeño de sus actividades del caso en estudio, minimizando posibles riesgos y contando con un clima laboral adecuado que permita el logro de objetivos y metas.

VI. ASPECTO 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
- Alvarado & Tuquiñahui (2011). “*Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*”. (Tesis para optar el título profesional de ingeniería en Contabilidad) – Universidad Politécnica de Salesiana. Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Amaro (2013). *La importancia del control interno*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos46/control-transporte-urbano/control-transporte-urbano7.shtml> en la empresa
- Ayasta, J. (2015). “*El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015.*”. (Tesis para optar el título de Contador Público) – Universidad católica los ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cañete, R.; Guilhem, D. & Brito, K. (2012). *Consentimiento informado: algunas consideraciones actuales*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v18n1/art11.pdf>

- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita EIRL”- Huarney, 2016*. (Tesis para optar el título profesional) - Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad - Chimbote - Perú.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (2016). *Marco Integrado de Control Interno COSO III*. Obtenido de 1. *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Recuperado de: <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Días, E. (2014) *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en la gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.* (Tesis para optar el título de Contador Público) – Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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>
- García, J. (2012). *Concepción del control interno de la gestión*. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/261_11_KLNVGNUNAITLJTBMYROATGNLXVRODNPOYCFQESRMMCWGEJEWX.pdf
- Gestión consultora (2011). *El control interno según el informe coso*. Recuperado de: <http://www.ingenieriaygestion.cl/Consultora/publi/Informe-COSO.pdf>
- Gestiopolis (2013). *El control interno*. Recuperado de: [ww.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- Hernández, C. (2011). *Deficiencias de control interno. Estados Unidos: Instituto de auditores internos*.
- Instituto de Auditores Internos de España (2013). *Control interno – Marco integrado – Resumen ejecutivo*. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

- 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
- Landers (2012). *Concepto del control interno*. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Layan (2013). *El control interno*. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Maguiña, C. (2018). *Integridad científica: necesidad que la normativa nacional incluya criterios para decidir ante casos de mala conducta científica*. Editorial. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v35n2/a01v35n2.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
- Narváez, L. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel “El Galpón” en la ciudad de Riobamba*. (Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Cuditoría) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11838/TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20DE%20GRADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- 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 lrentabilidad 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

- Paredes, J. (2014). *Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A.* Mérida, Venezuela. Recuperado de: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/15/02/10/1151.pdf>
- Pincay, E. (2015). *“Manual de control interno contable para el Hotel Salinas, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”*. (Tesis para botar el título profesional en licenciada en Contabilidad y Auditoría) - Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>
- Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.* Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias – Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Pradales (2012). *Modelo de gestión económica financiera para organizaciones en Cuba.*
- Ramírez, C. (2014). *Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura.* (Tesis para obtener el título profesional) – Universidad Técnica del Norte. Imbabura – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3029/1/02%20ICA%20672%20TESIS.pdf>
- Romero, M. (2012). *El control interno.* Obtenido de monografias.com. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>
- Salcedo, F. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.* (Tesis para optar título profesional) – Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba – Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>
- Sandoval, C. (2015). *Sistema de Control Interno bajo Informe COSO III e incidencia en mejora del servicio en hotel Korianka, ejercicio 2014.* (Tesis para optar el título de


- Contador Público) – Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5246>
- Santillana (2015). *Sistemas de control interno*. Recuperado de:
http://www.mypearsonshop.com.mx/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf?sfvrsn=2
- Serrano, J. (2011). “El sector servicios en la economía global: Transformaciones y consecuencias. Recuperado de: <http://clio.rediris.es>.
- Vélez, E. (2011). *El control interno como herramienta fundamental para la administración de una empresa. Tesis para obtener el grado académico de Licenciado en contaduría pública del instituto tecnológico de Sonora – México*. Recuperado de:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Control-Interno-Como-HerramientaFundamental/3259034.html>
- Viel, Y. (2009). *Control interno, antecedentes y evolución*. Recuperado de:
<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>
- Vilca (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*” Lima, Perú Recuperado de:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>.www.contraloria.gob.pe
- Villegas, G. & Toro, J. (2010). La igualdad y la equidad: dos conceptos clave en la agenda de trabajo de los profesionales de la familia. Recuperado de:
http://revlatinofamilia.ucaldas.edu.co/downloads/R1ef2_5.pdf
- Zavaleta, C. (2013). *Influencia de la Implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013*. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027832>

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso hostel “Las Tejas E.I.R.L.”. - Chimbote, 2015.	¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015?.	Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.	<ol style="list-style-type: none">1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2015.2. Describir las características del control interno del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.3. Hacer un análisis comparativo sobre las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015.

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas: (Norma APA).



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____

Y SUBTÍTULO: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO _____

_____ LUGAR DE _____

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

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____

OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
QUE OTORGA EL _____

NIVEL ACADEMICO: _____

_____ NOMBRE DEL ASESOR: _____

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

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

6.2 3 Anexo 03: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
Tiene implementado formalmente su sistema de control interno		
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.		
Estructura organizativa.		
2. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.		
Asignación de autoridad y responsabilidad.		
3. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.		
Administración de recursos humanos.		
4. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.		
5. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.		

6. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.		
7. La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.		
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.		
11. La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo.		
Objetivo específico.		
12. Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.		
Riesgos potenciales para la empresa.		
13. En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.		
ACTIVIDADES DE CONTROL		
Análisis de dirección.		
14. La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados.		
Procesos para generar información.		
15. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente.		
16. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido		

asignadas a diferentes personas o equipos.		
Indicadores de rendimiento.		
17. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
18. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.		
19. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones.		
20. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.		
SUPERVISIÓN O MONITOREO		
21. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa.		
22. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.		