



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA  
TELECOMUNICACIONES “ISOTEL” S.A.C. HUARAZ,  
2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA  
**JULCA VERGARA, NELCY MARILYN**

ASESOR  
**RUBINA LUCAS, FÉLIX**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA  
TELECOMUNICACIONES “ISOTEL” S.A.C. HUARAZ,  
2017.

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Mgr. Eladio Germán Salinas Rosales  
Presidente

---

Mgr. Néida Rosario Broncano Osorio  
Miembro

---

Mgr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
Miembro

---

Dr. Félix Rubina Lucas  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecer a Dios por guiarme, por estar conmigo en cada paso que doy, por las bendiciones recibidas y por darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades.

a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por haber sido parte de mi formación académica.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado para ser un buen ciudadano, por todas las noches que se desvelaron cuidándome cuando me enfermaba, por ser los mejores padres, comprensivos, cariñosos y un buen ejemplo a seguir para mí y para mis hermanos.

*Nelcy Marilyn*

## **DEDICATORIA**

A mis padres Reynaldo y Vicky  
por ser el pilar más importante  
en mi vida, por demostrarme siempre  
su cariño, su consejo, su comprensión  
en los momentos difíciles y por brindarme  
los valores, mis principios, mi carácter,  
mi empeño, mi perseverancia para lograr mis  
objetivos, metas y sueños.

A mi abuelo, mi ángel de la guarda  
Manuel que desde el cielo guía mis  
pasos, eternamente gracias por los  
consejos.

A mis hermanos por ser parte  
importante de mi vida, por sus apoyos  
y por las risas compartidas y por las  
veces que me acompañaron en mis tristezas

*Neley Marilyn*

## RESUMEN

El presente estudio surgió a partir del problema: ¿Cómo es el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. -Huaraz, 2017?, tuvo como objetivo general determinar el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.- Huaraz, 2017. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal y retrospectivo. Tuvo una muestra de 6 personas todos ellos trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, para el plan de análisis se aplicó el programa de Microsoft Excel, obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los encuestados indicaron que se cumplen los valores éticos dentro de la empresa, al igual el 100% de los encuestados indicaron que la empresa cuenta con plan estratégico para afrontar los riesgos, de igual forma el 67% de los encuestados indicaron contar con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades y el 83% de los encuestados indicaron que la administración comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna. Finalmente se ha determinado que el control interno en la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. se desarrolla de manera adecuada con la participación de todos los trabajadores que actúan de acuerdo a los valores éticos y con el liderazgo del gerente que contrata a profesionales de trayectoria, con un grado de conocimiento y experiencia laboral a los que les asigna sus funciones y responsabilidades, así mismo la empresa realiza capacitaciones continuas.

**Palabras clave:** Componentes, control interno, Telecomunicaciones

## **ABSTRACT**

The present study arose from the problem: How is the internal control in the telecommunications company “Isotel” S.A.C. -Huaraz, 2017?, had as a general objective to determine the internal control in the telecommunications company “Isotel” SAC- Huaraz, 2017. The methodology used was quantitative, descriptive and non-experimental design of cross-sectional and retrospective. It had a sample of 6 people all of them workers of the telecommunications company "Isotel" S.A.C. to whom a questionnaire of 17 questions was applied, for the analysis plan the Microsoft Excel program was applied, obtaining the following results: 100% of the respondents indicated that the ethical values within the company are met, as well as the 100% of the respondents indicated that the company has a strategic plan to face the risks, in the same way 67% of the respondents indicated that they had the necessary information to fulfill their functions and responsibilities and 83% of the respondents indicated that the administration communicates the deficiencies of the internal control in a timely manner. Finally, it has been determined that internal control in the Telecommunications company “Isotel” S.A.C. It is developed in an appropriate manner with the participation of all workers who act according to ethical values and with the leadership of the manager who hires career professionals, with a degree of knowledge and work experience to those who assign their roles and responsibilities. The company also carries out continuous training.

**Keywords:** Components, internal control, Telecommunications

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Título del trabajo de investigación.....	i
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	v
Abstract.....	vii
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.2 Bases teóricas.....	20
2.3 Marco conceptual.....	22
III. Hipótesis .....	30
IV. Metodología.....	31
4.1 Diseño de la investigación .....	31
4.2 Población y muestra.....	32
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
4.5 Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios éticos .....	38
V. Resultados .....	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Análisis de resultados .....	45
VI. Conclusiones.....	55
Aspectos complementarios .....	60
Referencias Bibliográficas .....	60
ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1 Valores éticos dentro de la empresa.....	39
Tabla 2 Supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración.....	39
Tabla 3 Estructura organizacional de la empresa.....	39
Tabla 4 Personal de trayectoria, con conocimiento y experiencia laboraL .....	40
Tabla 5 Actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumple sus responsabilidades.	40
Tabla 6 Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos.....	40
Tabla 7 Identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa.....	41
Tabla 8 Toma en cuenta los factores internos y externos para su evaluación de riesgo.....	41
Tabla 9 Identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa .....	41
Tabla 10 Designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno. ....	42
Tabla 11 Selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos. ....	42
Tabla 12 Establece responsabilidad para ejecutar las políticas y procedimientos. ...	42
Tabla 13 Utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno.	43
Tabla 14 Cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. ....	43
Tabla 15 Desarrolla e implementa controles que faciliten comunicación externa ...	43
Tabla 16 Realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello.....	44
Tabla 17 Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
<b>Figura 1:</b> Valores éticos dentro de la empresa.....	72
<b>Figura 2:</b> Supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración.....	73
<b>Figura 3:</b> La estructura organizacional de la empresa .....	74
<b>Figura 4:</b> Personal de trayectoria, con conocimiento y experiencia laboral .....	75
<b>Figura 5:</b> Actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumple con sus responsabilidades. ....	76
<b>Figura 6:</b> Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos.....	77
<b>Figura 7:</b> Identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa ..	78
<b>Figura 8:</b> Toma en cuenta los factores internos y externos para su evaluación de riesgo.....	79
<b>Figura 9:</b> Identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa .....	80
<b>Figura 10:</b> Designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno. ....	81
<b>Figura 11:</b> Selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos .....	82
<b>Figura 12:</b> Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa .....	83
<b>Figura 13:</b> Utiliza información relevante para el funcionamiento del control .....	84
<b>Figura 14:</b> Cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades .....	85
<b>Figura 15:</b> Desarrolla e implementa controles que faciliten la comunicación externa. ....	86
<b>Figura 16:</b> Realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello.....	87
<b>Figura 17:</b> Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna.....	88

## **I. Introducción**

El presente trabajo investigativo tiene su origen de la línea de investigación ya aprobada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para el programa de contabilidad, denominado: “La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú. (Domínguez 2015).

El control interno en una empresa privada o pública está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, por lo que la gerencia de todas las empresas está alentando permanentemente a la mejora de su gestión para que lleve a cabo con economía, eficiencia, eficacia y transparencia.

Según Marín (2016) el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas, el cual permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía permitiendo el cumplimiento y el logro de los objetivos y metas institucionales, es una parte importante para mitigar los riesgos y prevenir errores.

El desarrollo del control interno inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos, ya que se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la entidad por el aumento de sus negocios, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes. Quizá el crecimiento de las empresas privadas y de las entidades públicas ha aumentado el grado de dificultad para ubicar la autoridad y la corriente responsabilidad, debido a la elevada cantidad de niveles creados en las organizaciones y los métodos alternativos desarrollados para la toma de decisiones y

el registro de las operaciones que tienen efectos en los resultados de gestión y en las finanzas de las empresas y las corporaciones.

El tema del control interno, desde que se gestó como mecanismo de organización empresarial, con sus componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, ha tenido una vasta importancia para los empresarios ya que se convirtió en un eminente gestor de llevar con exactitud la política empresarial. Esta política de control económico dentro de una empresa ha permitido crear normas internas, herramientas tecnológicas y planeamientos de trabajo. Todo ello con la única intención de revalidar la ganancia que es un fin común en toda empresa. A ello se agrega el entender que el control interno está íntimamente relacionado con la planificación fundamental en cuanto señala los objetivos y metas a alcanzar en un periodo determinado de tiempo, su aplicación incide directamente en el logro de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la empresa privada. Así mismo ayuda el cumplimiento de normas legales vigentes, reduce riesgos, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

En el ámbito internacional según, el Proyecto de rendición de cuentas Anti-Corrupción en las Américas existen varios casos de pérdidas importantes para los empresarios con ello generando el cierre, quiebra o liquidación de importantes empresas. La mayoría de estos empresarios han identificado como la causa principal del problema a los registros contables utilizados, el mismo que hace visible la falta de aplicación del marco integrado de control interno, que incluye el ambiente de control de la empresa que deben aplicar todos los miembros de la empresa para la toma de decisiones y el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, Castillo (2015) menciona que en Venezuela no siempre se cuenta en la empresa con la información necesaria para el desarrollo de las actividades que permita el mejor control de los recursos y que tampoco se efectúa el sistema de control interno que permita el control de los recursos disponibles de la empresa.

Por otra parte, Canel (2011) menciona que en la industria de las empresas telecomunicaciones de Guatemala, los sistemas de control interno son consideradas como el proceso integrador de los controles efectivos y no como un conjunto de pesados mecanismos burocráticos, más bien como un diseño de objetivos para proporcionar garantías razonables y lograr los objetivos de cada entidad.

Los países de América latina, Según el Proyecto de rendición de cuentas Anti-Corrupción en las Américas, han sido perjudiciales a partir de los años 80 porque el desarrollo alcanzado es muy pobre según los resultados macroeconómicos. Las diferencias económicas entre pobres y ricos cada vez son mayores. Estos desequilibrios se fundamentan en los modelos utilizados por los países para programar, ejecutar sus actividades y promover su desarrollo, el cual no está teniendo resultados óptimos para el desarrollo social. Las dificultades por las que están pasando las empresas privadas y públicas, pueden ser prevenidas mediante la aplicación del control interno con sus cinco componentes y los 17 principios aplicados formalmente, en el que también se debe involucrar la creación de una cultura por la responsabilidad social.

El control interno en las empresas del rubro comercio de Chiclayo presentan muchas falencias en el caso de la independencia de los departamentos, por lo tanto, representa mucho riesgo de que la información se pierda y no se pida la documentación necesaria para el funcionamiento del control establecido, por otra

parte, no se asignan responsabilidades ni funciones para cada área, por lo que solo una persona realiza varios cargos creando fatiga y cansancio en los trabajadores, a la misma vez aumentando errores. (Lamadrid, 2014).

En la ciudad de Piura según, Salazar (2014) las empresas del rubro proveedor cable Tv, cuentan con personal adecuado y con experiencia en el rubro cable Tv. Además, capacitan al personal para el buen funcionamiento del control interno dentro de la empresa.

Por lo que, Urcuhuaranga (2016) menciona que en Huancayo las pequeñas empresas requieren la implementación del sistema de control interno porque presentan deficiencias en el control interno dentro del proceso de registros contables lo que trae como consecuencia información errónea, así mismo no se cuenta con personales competentes, capacitados y con experiencia.

El sistema de control interno en las empresas radiales de la ciudad de Huaraz, según, Prudencio (2013) tienen por objetivo el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas del estado, ejecutan las actividades de control gerencial, de la misma manera realizan prácticas de comunicación e información del control interno de la empresa y siempre realizan evaluación de riesgo con la finalidad de prevenir los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa.

El mundo competitivo actual, requiere de las empresas eficientes y eficaces con el uso de los recursos y con la aplicación de las políticas del estado para que se mantengan en el mercado, y lograr el éxito empresarial que es un fin común de todos los empresarios, es por ello que se debe establecer el control interno en todas las

áreas y en todas las empresas, ya sean privadas o públicas con los cinco componentes y sus respectivos principios.

Se ha observado que los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. demuestran compromiso con la integridad y los valores éticos y que el administrador establece conductas de acuerdo a las políticas de la empresa, el cual es diseñado por el gerente, el mismo que también supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo del administrador para que se cumpla los objetivos establecidos por la empresa. Además, la empresa cuenta con personal de trayectoria y experiencia con conocimientos en el rubro de telecomunicaciones, también ejerce capacitaciones continuas a sus trabajadores a fin de que alimente el conocimiento de los productos y enseña las estrategias de ventas. Estas capacitaciones se realizan todos los sábados en el que todos participan y exponen temas acerca del control interno y de los objetivos que se quiere alcanzar, ya que la empresa trabaja con metas y objetivos trasados a un mes, para lo cual impulsa y motiva a sus trabajadores para llegar al objetivo establecido.

De la misma manera se ha observado que la empresa identifica, analiza y evalúa los riesgos internos y externos que pueden afectar a los objetivos de la empresa, para lo cual desarrolla las actividades de control con la finalidad de implementar las políticas y estrategias para prevenir los riesgos. También cuenta con herramientas tecnológicos que le facilitan llevar el registro de sus productos, ventas y egresos. En fin, la empresa ejerce un clima laboral-empresarial adecuada y eficiente que es digno de ser asimilada por otras empresas.

Si la empresa continúa desarrollando sus actividades de manera eficiente y eficaz con el compromiso y participación de todos los trabajadores, llegará a ser una

empresa con gran potencial en el mercado del rubro de telecomunicaciones y será un ejemplo para todos los empresarios para que lleven sus actividades de manera ordenada y organizada, como lo realiza la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. porque con la aplicación correcta del control interno se puede conseguir un desarrollo económico basado en el equilibrio económico de la empresa.

Para llegar al objetivo establecido de ser una empresa con un gran potencial en el mercado se debe seguir contando con profesionales competentes y con un trayecto de experiencia, establecer nuevas políticas que ayuden el cumplimiento de los objetivos de la empresa y seguir con las capacitaciones al personal.

Es así, como surge el problema. ¿Cómo es el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.-Huaraz, 2017?, para dar respuesta al problema planteado se formuló el objetivo general: Determinar el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. - Huaraz, 2017. Y como objetivos específicos tenemos los siguientes:

- Describir el ambiente de control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.
- Describir la evaluación de riesgo en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.
- Describir las actividades de control en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.
- Describir la información y comunicación en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.
- Describir la supervisión y monitoreo en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica a nivel descriptivo porque se determinó el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. que será útil para aquellos empresarios, gerentes, administradores que desean implementar un control adecuado para sus empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Huaraz y para aquellos empresarios que cuentan con un sistema de control interno para que puedan mejorar sus falencias que tienen en la actualidad y es de gran utilidad para todos los alumnos de la universidad que estén iniciando o realizando sus estudios en la facultad de contabilidad, los descubrimientos científicos serán como una guía de orientación para los tesisistas en la solución de los posibles problemas en el proceso de aprendizaje como profesionales, y también, permitirá a la investigadora a obtener el grado académico de bachiller en Contabilidad.

Para este fin se utilizó la metodología de enfoque cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal y retrospectivo. La población estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. y como muestra se tuvo a 6 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, los principios éticos que aplicó la investigadora son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, principio de justicia, integridad científica, consentimiento informado y expreso.

Después de la investigación realizada se obtuvo los siguientes resultados: Del total de 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., de acuerdo al componente del ambiente de control interno, el 100% indicaron que se cumplen los valores éticos dentro de la empresa. Del componente de evaluación de riesgos, el 100% de los encuestados indicaron que la empresa cuenta

con un plan estratégico para afrontar los riesgos. Del componente actividades de control, el total del 100% de los encuestados indicaron que el administrador designa un responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece políticas y procedimientos. Del componente de información y comunicación, el 67% de los encuestados indicaron contar con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, el 83% de los encuestados indicaron que la administración comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna.

Se ha determinado que el control interno en la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. se desarrolla de manera adecuada con la participación de todos los trabajadores que actúan de acuerdo a los valores éticos y con el liderazgo del gerente que contrata a profesionales de trayectoria con un grado de conocimiento y experiencia laboral a los que les asigna sus funciones y responsabilidades, así mismo la empresa realiza capacitaciones continuas, evaluando los riesgos internos y externos que pueden afectar a los objetivos de la empresa mediante el uso de tecnologías, de igual forma se realiza el seguimiento del sistema de control interno.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Romero (2015) en su tesis titulada: “El control interno y su relación con la eficiencia administrativa-operativa de la Empresa Banandino S.A., Cantón Quevedo, primer semestre año 2013”. Tuvo como objetivo general evaluar el control interno y su relación con la eficiencia administrativa-operativa de la empresa Banandino S.A. La metodología que utilizó fue cuantitativa, diseño no experimental y la técnica que utilizó fue la encuesta al área administrativa-operativa para establecer el análisis y resultado. Su población estuvo conformada por 300 personas entre empleados de operación, administración, de la empresa Banandino S.A., llegando a la conclusión que el área administrativa refleja debilidades por insuficientes capacitaciones, carencia de políticas contables y escasas de funciones en lo operativo por lo que no permite a la empresa que el nivel de la confiabilidad de la información financiera sea eficaz.

Canel (2011) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno en el área de partes relacionadas en una empresa de telefonía Móvil”. Tuvo como objetivo general diseñar el sistema de control interno en el área de partes relacionadas para la empresa de Telefonía Móvil, S.A., que permita mantener una adecuada administración de las operaciones contables y financieras. La metodología utilizada fue de entendimiento de procesos narrativas y desarrollo de formatos para la documentación. Para el desarrollo del proyecto utilizó el método narrativo, cuestionario y flujograma. Después de haber realizado el trabajo llegó a la siguiente conclusión: La falta de procedimientos de control y la aplicación de un adecuado

sistema de control interno en el área de partes relacionadas, en la empresa de telefonía móvil, incide directamente en la falta de control en las operaciones y registros contables reflejándose en la toma de decisiones y que no existe una adecuada segregación de funciones y la nomenclatura contable carece de cuentas específicas de operaciones con afiliadas, lo que ocasiona jornadas extensas de trabajo y con ello pérdida de recurso humano y económico.

Castillo (2015) en su tesis titulada: “Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy”. Tuvo como objetivo general, diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy. Año 2014. Utilizó diseño de campo descriptivo, orientado bajo el paradigma positivista, no experimental, su población y la muestra estuvo conformado por nueve 9 personas, a quienes les aplicó la encuesta con un cuestionario de veinte 20 ítems según las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de la variable, llegando a la conclusión que la empresa presenta insuficiencias en cuanto a las estrategias financieras basadas en el control interno, no se cuenta con información que permita el mejor control de los recursos ni tampoco se efectúa con la debida sistematicidad el control interno de los recursos disponibles en la empresa, y que tampoco se realiza periódicamente el análisis de los resultados de cada periodo económico.

Túquerres (2015) en su tesis titulada: “Propuesta de un sistema de control interno administrativo para la empresa de telecomunicaciones y video vigilancia Maxidistribuciones cía. Ltda”. Tuvo como objetivo general optimizar los recursos de la empresa mediante una adecuada toma de decisiones, para lo cual estableció los

niveles organizacionales, políticas como procedimientos de controles administrativos que le permitió supervisar y evaluar el nivel de cumplimiento en todas las fases del proceso administrativo. La metodología se basó en una investigación documental, descriptiva y práctica, ya que efectuó observaciones de campo, la población estuvo conformado por el gerente, clientes, proveedores y empleados de la entidad. Para la recopilación de información y la evaluación de control interno aplicó entrevistas y utilizó el método de cuestionario con el cual determinó la presencia de falencias en el control interno de la empresa. Finalmente llegó a la siguiente conclusión: La empresa no tiene muy definido un direccionamiento estratégico porque los directivos no se han preocupado que el personal conozca cuales son los fines y los objetivos que se pretenden alcanzar.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Lamadrid (2014) en su tesis titulada: “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014”. Tuvo como objetivo general elaborar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa “YaLLegue.com” dedicada al comercio electrónico de productos diversos. La metodología utilizada fue investigación aplicada, el diseño de investigación es no experimental. Su población estuvo conformada por 4 trabajadores de la empresa Yallegue.com. Utilizó la técnica de muestreo no probabilístico aleatorio simple, el instrumento que utilizó para el desarrollo de la investigación fue cuaderno de campo y la encuesta. Finalmente llega a la conclusión que la empresa YaLLegue.com muestra muchas falencias en el caso de la independencia de los departamentos, por lo tanto, representa mucho riesgo de que la información se

perda, no se pida la documentación necesaria para el funcionamiento del control establecido, por otra parte, la fatiga de una sola persona de hacer todos los cargos de los departamentos crea cansancio y fatiga, aumentando los errores que podrían ocurrir.

Salazar (2014) en su tesis titulada: “La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios - rubro proveedores de cable tv. De la ciudad de Piura 2014”. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión financiera, control interno y los tributos de las empresas del sector servicios, rubro proveedores de cable tv. De la ciudad de Piura, 2014. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, su población estuvo conformado por 50 empresas del rubro Cable tv, y su muestra estuvo conformado por 10 empresas que operan en la ciudad de Piura. La técnica utilizada para la investigación fue la observación, la entrevista y la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Llegando a la conclusión que la empresa cuenta con personal adecuado, con experiencia en el rubro cable Tv y que capacitan al personal para el buen funcionamiento del control interno dentro de la empresa.

Urcuhuaranga (2016) en su tesis titulada: “El control interno y su impacto en la gestión de las empresas de servicios generales caso: Aglom Tecnología e Informatica E.I.R.L.– Huancayo -2016”. Tuvo como objetivo general determinar el impacto del control interno en la gestión de las empresas de servicios generales caso: Aglom Tecnología e Informática E.I.R.L.- Huancayo, la metodología utilizada fue de diseño no experimental, no aplicó la población ni muestra porque utilizó el método de investigación bibliográfica y documental. La técnica que utilizó fue el análisis documental, indagación y conciliación de datos. Llegando a la conclusión que la

empresa Aglom Tecnología e Informática E.I.R.L – Huancayo tiene deficiencias en el control interno dentro del proceso de registros contables lo que trae como consecuencia una información financiera poco confiable, así mismo hay debilidades respecto al personal, por lo tanto, se requiere la implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz, el cual contribuirá en optimizar la gestión de la pequeña empresa.

Liñan (2015) en su tesis titulada: “La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la Ciudad de Lima, 2015”. Tuvo como objetivo general establecer los lineamientos para implementar y operativizar la efectividad del control interno para facilitar el buen gobierno de la empresa de servicio en la ciudad de Lima, 2015. Utilizó el método de investigación bibliográfica y documental con diseño no experimental, la técnica utilizada fue la toma de información, análisis documental y el instrumento que utilizó fue la ficha bibliografía y guía de análisis documental, no aplicó la muestra ni la población por el tipo de investigación ejecutado. Llegando a la conclusión que la efectividad del control interno facilita el buen gobierno de la empresa de servicios y mediante la implementación y operativización del sistema de control orientado a la economía, eficiencia, efectividad y competitividad empresarial.

Oroya (2018) en su tesis de contador público titulada:” El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Tabraj y Asociados S.A.C. de Lima, 2017”. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Tabraj y Asociados S.A.C de Lima, 2017. La metodología utilizada fue de diseño no

experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, no tuvo población ni muestra por el tipo de investigación aplicada, la técnica que utilizó fue la revisión bibliográfica documental y como instrumento el recojo de información. Llegando a la siguiente conclusión: Las empresas de servicios no cuentan con un sistema de control interno, tampoco vienen aplicando de manera eficiente los componentes del control interno, por lo que vienen arrastrando una serie de dificultades en sus operaciones cotidianas, de igual manera no toman en cuenta la importancia a los riesgos internos y externos que pueden afectar la operatividad de la administración de la empresa.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

Araujo (2017) en su tesis de contador público titulada: “Control interno de inventarios y su incidencia en el área de ventas de la empresa negocios y servicios ALFACE E.I.R.L”. Tuvo como objetivo general, determinar la incidencia del control interno de inventarios en el área de ventas de la empresa Negocios y Servicios ALFACE E.I.R.L., Trujillo, 2017. La metodología utilizada fue cuantitativa y de nivel descriptivo, tuvo como población y muestra a la empresa Negocios y Servicios ALFACE E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo – Año 2017, como técnica utilizó entrevista y fue aplicada al dueño de la empresa, lo que le permitió identificar las deficiencias del año 2016 del control interno de inventarios, el análisis documentario y aplicación de ratios le permitió analizar lo referente al área de ventas de la empresa. Llegando a la conclusión que la empresa no realiza sus actividades en función a los avances tecnológicos por lo que no registran las entradas y salidas de materiales, y no existen manuales de procedimientos, registro, control y responsabilidad del encargado de almacén y del área de ventas.

Lázaro (2016) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso Empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016”. Tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016. La metodología utilizada fue cualitativa, diseño no experimental descriptivo. Su población estuvo conformada por los trabajadores de las empresas de servicios del Perú, para el recojo de la información utilizó la guía de revisión documentaria y un cuestionario pertinente de preguntas aplicado al gerente de la empresa. Finalmente concluye que la empresa cuenta con personal adecuado, de trayectoria y con un grado de conocimiento y experiencia laboral y que por medio de la implementación y ejecución de un sistema de control interno en el área de cobranza ayudará a mejorar la estabilidad económica y financiera de la empresa, mejorar los resultados en las cobranzas y así tener un desarrollo empresarial que conlleve al incremento de la cartera de clientes.

Eusebio (2016) en su tesis de contador público titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso de la empresa “Eusebio e hijos” SAC. – Trujillo, 2015”. Tuvo como objetivo general, determinar y describir las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa “Eusebio e Hijos” SAC. - Trujillo, 2015. La investigación fue descriptiva bibliográfico documental y de caso, y para el recojo de información utilizó la técnica de la encuesta y revisión bibliográfica documental, como instrumento utilizó la ficha bibliográfica, no aplicó la población ni muestra por el tipo de investigación aplicada. Llegando a la conclusión que la empresa Eusebio e Hijos SAC no supervisa de forma

permanente a su personal para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el funcionamiento del sistema de control interno.

Marín (2016) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015. La metodología utilizada fue descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, como instrumento utilizó fichas bibliográficas y cuestionario, no tuvo población ni muestra por ser un estudio de investigación bibliográfico y documental. Llegando a la conclusión de que los objetivos de la empresa se están cumpliendo de manera oportuna a través de la identificación y la valoración de los riesgos, lo cual permite el cumplimiento de objetivos de la organización.

Pinedo (2018) en su tesis de contador Público titulada: “Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa construya E.I.R.L. Chimbote, 2015”. Tuvo como objetivo general: determinar y describir la influencia del control interno en la gestión económica y financiera de las Micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, nivel descriptivo, bibliográfico y de caso, el instrumento que utilizó fue la técnica de la revisión bibliográfica documental y la entrevista, no tuvo población ni muestra por ser un estudio bibliográfico. Llega a la conclusión de que las deficiencias detectadas

son comunicadas con prontitud para que se tomen las acciones necesarias y se efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora.

#### **2.1.4 Antecedentes Locales**

Anticona (2016) en su tesis de contador público titulada: “El control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S. A. -Huaraz, tuvo como objetivo conocer el control interno en el área administrativa de comercial Trujillo”. La metodología que utilizó fue de tipo cualitativa y el nivel de la investigación fue descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva a la situación relacionado con el tema de investigación, en donde se utilizó documentos como: fichas bibliográficas, tesis, etc. La población y muestra fue la misma empresa. Concluye que el ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, el monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles.

Crisoles (2014) en su tesis titulada: “El control interno en las empresas comerciales de Electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012”. Tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en las empresas comerciales de Electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012. La metodología utilizada fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, tuvo una muestra y población de 5 empresas, a quienes les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas,

utilizando la técnica de la encuesta. Llegando a la conclusión de que las empresas comerciales en la ciudad de Huaraz tienen implementado su sistema de control interno basado en el modelo COSO, el cual está especialmente orientado a aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores por lo que las políticas de la empresa logran evaluar la eficacia y la eficiencia de los recursos humanos.

Rimac (2017) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en el proceso de abastecimiento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Huaraz – 2017”. Tuvo como objetivo general: Analizar la influencia del control interno en el proceso de abastecimiento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Huaraz- 2017. La metodología utilizada fue de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo básico, su población estuvo conformada por 106 trabajadores con una muestra de 20 personas a quienes les aplicó la encuesta. Llegando a la conclusión que existe un control óptimo y un proceso de abastecimiento que influye de manera significativa, ya que mientras más óptimo sea el control interno el proceso de abastecimiento se desarrollará de manera adecuada y oportuna, generando mejores resultados a nivel institucional debido a que se cumplirán los objetivos y metas de la entidad, esto porque la institución está respetando las normas de control interno y los procesos respectivos según la Ley del Sistema de abastecimiento.

Prudencio (2013) en su tesis titulada: “El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012”. Tuvo como objetivo general determinar si existe relación en el control interno y la gestión

financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo; diseño no experimental de corte transversal; su población estuvo conformado por 90 comunicadores de las emisoras radiales de Huaraz y la muestra por 75 emisoras radiales de Huaraz. La técnica utilizada fue la encuesta y la observación, y como instrumento utilizó el cuestionario estructurado. Concluye indicando, en las empresas radiales se establecen los objetivos del control interno al cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas del estado, y que siempre se realizan evaluaciones de riesgo a la empresa para la toma de acciones de prevención.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría de control**

La palabra control ha sido incorporada no hace mucho tiempo a la lengua española con dos significados:

- Inspección, fiscalización, intervención.
- Dominio, mando, preponderancia.

En la doctrina y dentro del campo administrativo, el control se consideraba como la actividad de utilizar información para compararla con patrones determinados a fin de localizar oportunidades para tomar decisiones.

El control no puede quedarse en detectar el error o la irregularidad, también se debe señalar los aspectos positivos y fundamentalmente: producir acciones de propensas a la mejora del sistema. (Vega, 2011).

### **2.2.2 Teoría de control social**

El control social se define como el conjunto de instituciones, estrategias y sanciones sociales que pretenden garantizar el sometimiento del individuo a las normas sociales o leyes imperantes, generalmente dichos mecanismos actúan en el individuo de una forma inconsciente ya que las ha aprendido durante el proceso de socialización. (López, 2014)

### **2.2.3 Teorías de control interno**

El control interno según Coso (1997, p. 16) citada por Dorta (2005) “es un proceso efectuado por la administración, la gerencia, el directorio y el resto del personal de la entidad, diseñado con la finalidad de dar una seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de los objetivos dentro de las siguientes categorías: a)

eficacia y eficiencia de las operaciones; b) fiabilidad de la información financiera; c) cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.

Según Holmes (1987) el control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal uso de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Asimismo, Estupiñán (2006) menciona que el control interno es un proceso integrado y dinámico ejecutado por la junta directiva o consejo de administración, y otros personales de la empresa, diseñado con la finalidad de proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones de la empresa. Consiguiendo las tres categorías de objetivos que son: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Ayasta (2015), el control interno mide las desviaciones y las analiza en el momento en que se llevan a cabo, examina los antecedentes y condiciones previas al nacimiento de los hechos económicos y en general, supervisa su desarrollo, al igual que sus resultados y consecuencias, tiene como fin superior evitar el daño por pequeño que sea y en especial proteger el interés general.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Control interno**

El control interno según el informe Coso III (2013) “es un proceso llevado a cabo por las autoridades superiores y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos organizacionales”. (p. 8).

Por otro lado, Posso y Barrios (2014) mencionan que el control interno es un Conjunto de “procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objetivo asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros”. (p. 21).

Los trabajadores de cada empresa son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura del control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación del gerente, la emisión de las normas específicas aplicables a su empresa, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos.

### **2.3.2 Objetivos de control interno**

El control interno tiene como objetivo proteger los activos de una organización privada o pública reduciendo fraudes y gastos innecesarios en la empresa. Estupiñán (2006) nos menciona los siguientes objetivos:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas

- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **2.3.3 Características de control interno**

Coso III (2013) nos menciona las siguientes características del control interno:

- Permite aplicar el control a cualquier tipo de entidad y de acuerdo a sus necesidades.
- Presenta un enfoque basado en principios que proporciona flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo, a nivel funcional.
- Establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes.
- Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos.
- Constituye una oportunidad para ampliar el alcance del control interno más allá de la información financiera.
- Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes.

### **2.3.4 Componentes de control interno**

El control interno, Según Coso III (2013) consta de cinco componentes relacionados entre sí: Ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión. Un adecuado entorno de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable por la organización y un proceso de monitoreo eficiente, apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales para reducir el riesgo a un nivel aceptable de no alcanzar un objetivo. Así mismo, dentro de cada

componente el marco establece 17 principios que permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno

#### **2.3.4.1 Ambiente de control interno**

El ambiente de control debe ser apropiado para desarrollar sus actividades de forma eficiente, un trabajo en conjunto para el cumplimiento de sus objetivos. De acuerdo al, Coso III (2013) “Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización” (p. 30).

Una empresa que crea y conserva un apropiado entorno de control es más fuerte a la hora de enfrentar riesgos y conseguir sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con los siguientes principios:

- **Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.** El administrador de la empresa debe establecer las conductas que espera de todos los miembros de la entidad durante el desempeño de sus labores, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y los valores que se apliquen dentro de la organización. Así como lo afirma, Coso III (2013) “un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todos sus niveles es esencial para el bienestar de la organización, de todos los componentes y del público en general”. (p. 31). Es importante que todos los miembros de la empresa actúen con principios éticos en el desarrollo de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos y para el funcionamiento apropiado del sistema de control interno, ya que esto contribuye en el desarrollo de la empresa.
- **Ejerce responsabilidad de supervisión:** Según, Coso III (2013) la junta directiva supervisa el desarrollo y desempeño del control interno, el cual

también puede cuestionar el trabajo de la administración de manera objetiva. Además, debe cumplir con ciertos requisitos tales, como: Independencia y competencia profesional para llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión.

- **Establece estructura, autoridad, y responsabilidad:** Se refiere al diseño de técnicas utilizadas dentro de una empresa para el alcance de sus metas y objetivos, y la jerarquización de los trabajadores de la empresa acorde a su naturaleza, dimensión y distribución geográfica del negocio para el cumplimiento de sus responsabilidades. (Coso III, 2013).
- **Demuestra compromiso para la competencia:** Según, Coso III (2013) la empresa debe retener profesionales competentes para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, por ende, la dirección debe realizar capacitaciones al momento de la selección del personal, evaluando la capacidad, habilidades y conocimientos para el correcto desempeño de las actividades y el cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Hace cumplir con las responsabilidades:** Se refiere a la medida en que autoriza e impulsa al personal, tanto a nivel individual como de equipo, a utilizar su iniciativa a la hora de abordar temas y solucionar problemas y establece límites a su autoridad.

Por ello el administrador debe establecer sus deberes y responsabilidades a cada trabajador de la entidad para que desarrolle sus actividades de manera responsable.

Coso III (2013) afirma. “Todas las actividades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción deben ser claramente segregadas y diferenciadas” (p.50).

La delegación de autoridad significa entregar el control central sobre determinadas

decisiones empresariales a los niveles inferiores de la organización, a las personas que están más cerca de las operaciones diarias. Esto puede conllevar por ejemplo el otorgamiento de poderes para vender productos a precios reducidos o con descuentos, negociar contratos de suministro, licencias o patentes, entre otras actividades de acuerdo al giro de la empresa.

#### **2.3.4.2 Evaluación de riesgos**

Este componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a la que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada. Estos riesgos provienen del ambiente de control cuando no está bien organizada, para ello se debe ir evaluando las falencias de la entidad para que no afecten el cumplimiento de sus objetivos basados en los siguientes principios. (Coso III, 2013).

- **Especifica objetivos relevantes:** Los objetivos de la empresa deben documentar en los planes correspondientes, considerando las prioridades estratégicas. Así como lo menciona, Coso III (2013) “la organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos” (p. 42).
- **Identifica y analiza los riesgos:** Este principio según, Coso III (2013) debe “identificar los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analizar los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar” (p.42). La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la entidad y tomar las acciones necesarias para responder a estos.
- **Evalúa el riesgo de fraude.** La entidad debe evaluar los riesgos externos e internos que afectan a los objetivos de la empresa.

- **Identifica y analiza los cambios importantes:** Este principio según, Coso III (2013) menciona que se debe establecer controles para identificar y comunicar los cambios internos o externos, cambios en el modelo del negocio, ventas de activos significantes, crecimiento rápido del negocio, cambios en la tecnología y entre otras; que pueden afectar los objetivos de la empresa. Después de la identificación y evaluación de los riesgos se debe implementar el sistema de control interno para afrontar los problemas identificados y seguir con los objetivos de la empresa.

#### **2.3.4.3 Actividades de control**

Son acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. También se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos si se cumple con los siguientes principios. (Coso III, 2013)

- **Selecciona y desarrolla actividades de control:** La administración desarrolla actividades de control para identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa con la finalidad de implementar políticas y estrategias para llevar a cabo las respuestas a los riesgos. (Coso III, 2013).
- **Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología:** La tecnología apoya en los procesos del negocio estando involucrado en todas las actividades que realiza la empresa ya sea en el proceso del negocio o como

también puede ser utilizado para automatizar las actividades de control. (Coso III, 2013).

- **Se implementa a través de políticas y procedimientos:** Las políticas y procedimientos que emplea la gerencia deben cumplir con la oportunidad del tiempo en el que lleve a cabo una actividad de control o acciones correctivas o de supervisión y la evaluación debe ser permanente para determinar su relevancia y efectividad. (Coso III, 2013)

#### **2.3.4.4 Información y comunicación**

La información y comunicación es necesaria en todo los niveles y áreas de la empresa para que se lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, es decir todos los funcionarios de la empresa deben intercambiar información y gestionar sus operaciones. Esto se basa en los siguientes principios. (Coso III, 2013)

- **Usa información relevante:** Son diseñados e implementados para el establecimiento de las estrategias de la entidad y para el logro de los objetivos y metas con la posibilidad de brindar información sobre: misión, planes, objetivos, normas y metas de la entidad; programación, ejecución, y evaluación de actividades. De acuerdo al Coso III (2013) “La información debe permitir a los funcionarios y trabajadores cumplir con sus obligaciones y responsabilidades” (p.55). Esta información debe ser de calidad para la consecución de los objetivos de la empresa
- **Comunica internamente:** Según el informe Coso III (2013) “la organización comunica internamente la información, incluyendo objetivos y

responsabilidades para control interno, necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno” (p. 58).

- **Comunica externamente:** Según, Coso III (2013) “la organización debe desarrollar e implementar controles que faciliten la comunicación externa. Este proceso debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información de partes externas, y compartir dicha información internamente”. (p. 59).

#### **2.3.4.5 Supervisión y monitoreo**

Una vez planeada la información e implementa el sistema de control interno se debe realizar los siguientes pasos.

- **Conduce evaluaciones continuas y/o independientes:** Una vez planteada el sistema de control interno se debe realizar un seguimiento permanente de los componentes y principios que forman parte del sistema de control interno, debido a que el control interno cambia constantemente por diversos motivos como la incorporación de un nuevo empleado, restricciones de recursos entre otros. Por eso es necesario un seguimiento permanente para detectar los riesgos que puede haber en los procesos de negocio. (Coso III, 2013).
- **Evalúa y comunica deficiencia:** El administrador de la empresa debe realizar un seguimiento constante de los resultados del sistema de control interno implementado. Y si encuentra una deficiencia en los componentes o principios del sistema de control interno implementado debe comunicar a todos los funcionarios de la entidad de manera oportuna para la toma de decisiones. (Coso III, 2013).

### **III. Hipótesis**

En esta investigación no se formuló la hipótesis por ser un estudio descriptivo simple. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma:

No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (P. 104)

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó para la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo porque solo se observó el Control interno en la empresa Telecomunicaciones “Isotel S.A.C.” sin la manipulación deliberada. De corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, y retrospectivo porque se observaron situaciones ya existentes del control interno.

El diseño no experimental se define como una investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de la variable, sino por el contrario se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. (Hernández et al., 2014)

Hernández et al. (2014) menciona “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 154). Con la finalidad de describir y analizar la variable en un momento dado de la investigación.

Según Domínguez (2015) “Trata de muestras retrospectivos porque se observarán situaciones ya existentes en que la variable independiente ocurre”. (p. 54)

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó fue de enfoque cuantitativo porque los objetivos se plantearon una vez delimitado el espacio temporal y la ubicación geográfica, se revisaron las teorías y definiciones para construir un marco teórico y los datos obtenidos en la investigación fueron procesados estadísticamente para

luego establecer una serie de conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos, como lo manifiesta. Hernández et al. (2014)

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto a la hipótesis. (p.4)

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de la investigación del estudio, fue descriptivo porque buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes del control interno a través de la descripción de las actividades; así como Hernández et al. (2014) menciona “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”. (p. 92).

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

La población es el conjunto de individuos o personas que son motivo de investigación. Se consideró como una población accesible a 8 de trabajadores de empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.

#### 4.2.2 Muestra

La muestra es el subconjunto o parte de la población. Se utilizó la muestra no probabilística por conveniencia en el cual se aplicó el criterio de inclusión y exclusión, por lo que el tamaño de la muestra estuvo conformado por 6 trabajadores.

- **Criterio de inclusión:** Se les incluyó en la investigación a los trabajadores que laboran las 8 horas al mes, sumando un total de 6 Trabajadores.
- **Criterio de exclusión:** Los 2 trabajadores no fueron incluidos en la investigación porque solo trabajan los domingos.

$M \implies O$

Donde:

M= muestra conformado por los trabajadores encuestados de la empresa

Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.

O= observación de la variable.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
El control interno	Es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información, Reporting y el cumplimiento.	Ambiente de control interno	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿Usted considera que se cumplen los valores éticos dentro de la empresa?
			Ejerce responsabilidad de supervisión	¿El gerente de la empresa supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración?
			Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿Usted conoce la estructura organizacional de la empresa?
			Demuestra compromiso para la competencia	¿La empresa cuenta con personal de trayectoria, y con un grado de conocimiento y experiencia laboral?
			Hace cumplir con las responsabilidades	¿El personal actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumple con sus responsabilidades?
		Evaluación de riesgos	Especifica objetivos relevantes	¿La empresa cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos?
			Identifica y analiza los riesgos	¿Usted cree que la administración identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa?
			Evalúa el riesgo de fraude	¿La empresa toma en cuenta factores internos y externos para su evaluación de riesgo?
			Identifica y analiza cambios importantes	¿Usted cree que la administración identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa?
		Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control	¿La administración designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno?

	(Coso III,2013)		Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿La Dirección selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos?
			Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿La administración establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa?
		Información y comunicación	Usa información Relevante	¿La empresa utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno?
			Comunica internamente	¿Usted cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?
			Comunica externamente	¿La empresa desarrolla e implementa controles que proporcionen la comunicación externa?
		Supervisión y monitoreo	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	¿La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello?
			Evalúa y comunica deficiencia	¿La administración comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna?

**FUENTE:** Elaboración propia

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario elaborado con 17 preguntas.

##### **4.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta porque a través de esta técnica se formuló ítems de acuerdo a la variable del estudio con preguntas puntuales, parámetros y opciones de marcación según la pregunta, que midieron el nivel del problema con efectividad y eficacia, siendo puntuales sus respuestas para la recolección de datos.

##### **4.4.2 Instrumento**

Para la recolección de información se utilizó como instrumento al cuestionario que consistió en un conjunto de 17 preguntas respecto a la variable de la investigación a medir.

#### **4.5 Plan de análisis**

En la ejecución de la investigación se elaboró un cuestionario de 17 preguntas de la variable, de ahí se aplicó la encuesta a los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel S.A.C” y para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó la estadística descriptiva a través del programa de Microsoft Excel el mismo que sirvió para la tabulación y presentación de resultados en las tablas y figuras, las frecuencias y los porcentajes.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** Control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo es el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S. A.C. Huaraz, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo es el ambiente de control interno en la empresa” Isotel” S. A.C. Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es la evaluación de riesgo en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo son las actividades de control en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S. A.C. Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es la información y comunicación en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es la supervisión y monitoreo en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el ambiente de control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.</li> <li>- Describir la evaluación de riesgo en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.</li> <li>-Describir las actividades de control en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.</li> <li>-Describir la información y comunicación en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.</li> <li>-Describir la supervisión y monitoreo en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.</li> </ul>	<p>No se formuló la hipótesis por ser un estudio descriptivo simple.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental de corte transversal y retrospectivo. <b>Población y muestra:</b> Población: 8 trabajadores Muestra: 6 trabajadores <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Principios éticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección a las personas</li> <li>- Beneficencia y no maleficencia</li> <li>- Principio de justicia</li> <li>- Integridad científica.</li> <li>- Consentimiento informado y expreso.</li> </ul>

**FUENTE:** Elaboración propia

#### 4.7 Principios éticos

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron los siguientes principios:

- **Protección a las personas:** Se respetó los derechos de privacidad y confidencialidad de los trabajadores que fueron encuestados.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se cumplió con asegurar el bienestar de los trabajadores que participaron contestando la encuesta, aplicando la encuesta en forma anónima y manteniendo las respuestas en secreto.
- **Principio de Justicia:** Se cumplió con el trato justo, respetuoso y amable antes, durante y después de su participación en la encuesta a los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones “Isotel S.A.C.”.
- **Integridad científica:** Este principio se cumplió porque la información obtenida se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores que han colaborado contestando la encuesta.
- **Consentimiento informado y expreso:** Se le informó al Gerente de la empresa y a todos los trabajadores sobre los objetivos de la investigación, por lo que el gerente aceptó que se realizará la encuesta.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra según, valores éticos dentro de la empresa*

Alternativa	Fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

**Fuente:** Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra, según supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración*

Alternativa	Fi	%
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra, según la estructura organizacional de la empresa.*

Alternativa	Fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

**Fuente:** Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra según, personal de trayectoria, con un grado de conocimiento y experiencia laboral.*

Alternativa	Fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones "Isotel" SAC

**Tabla 5**

*Distribución de la muestra según, actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumple con sus responsabilidades.*

Alternativa	Fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones "Isotel" SAC.

**Tabla 6**

*Distribución de la muestra según, cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos.*

Alternativa	fi	%
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones "Isotel" SAC.

**Tabla 7**

*Distribución de la muestra según, identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa.*

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 8**

*Distribución de la muestra según, toma en cuenta los factores internos y externos para su evaluación de riesgo.*

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 9**

*Distribución de la muestra según, identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa.*

Alternativa	fi	%
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 10**

*Distribución de la muestra según, designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno.*

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 11**

*Distribución de la muestra según, selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos.*

Alternativa	fi	%
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 12**

*Distribución de la muestra según, establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa.*

Alternativa	Fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 13**

*Distribución de la muestra según, utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno.*

Alternativa	Fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 14**

*Distribución de la muestra según, cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.*

Alternativa	Fi	%
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 15**

*Distribución de la muestra según, desarrolla e implementa controles que faciliten la comunicación externa.*

Alternativa	fi	%
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 16**

*Distribución de la muestra según, realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello.*

Alternativa	fi	%
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

**Tabla 17**

*Distribución de la muestra según, comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna.*

Alternativa	Fi	%
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100

Fuente: Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” SAC

## 5.2 Análisis de resultados

Según la tabla 1 y figura 1 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 100% de los encuestados indicaron que cumplen con los valores éticos dentro de la empresa. Estos resultados de la investigación no se relacionan con la tesis de Romero (2015) cuyo objetivo de estudio fue evaluar el control interno y su relación con la eficiencia administrativa-operativa de la Empresa Banandino S.A., Cantón Quevedo, primer semestre año 2013, Quien llegó a la conclusión de que el área administrativa refleja debilidades por insuficientes capacitaciones, carencia de políticas contables y escasez de funciones en lo operativo. Además, el informe Coso III (2013) menciona que “Un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todo su nivel es esencial para el bienestar de la organización, de todos los integrantes y del público en general” (p. 31). Esto ayuda a que la empresa alcance los objetivos de manera eficiente y eficaz, por lo que el administrador de la empresa establece las conductas que espera de todos los miembros de la entidad durante el desempeño de sus labores.

De acuerdo a la información obtenida de la tabla 2 y figura 2 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados, el 67% indicaron que la gerencia supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración, mientras que el 33% de los trabajadores indicaron lo contrario. Estos resultados de la investigación no se relacionan con la tesis de Eusebio (2016) cuyo objetivo de estudio fue determinar y describir las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa “Eusebio e Hijos SAC., quién llegó a la conclusión de que la empresa no supervisa de forma permanente a su personal para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el funcionamiento del sistema de control interno. De

acuerdo al Coso III (2013) “La Junta Directiva es responsable de supervisar y cuestionar objetivamente el trabajo de la administración” (p. 34). Con la supervisión permanente de las actividades de la empresa se logra que todos cumplan con sus funciones y responsabilidades.

Según la tabla 3 y figura 3 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., se observa que el 100% de los encuestados afirmaron conocer la estructura organizacional de la empresa. Estos resultados de la investigación no se relacionan con la investigación de Canel (2011) cuyo objetivo de estudio fue diseñar el sistema de control en el área de partes relacionadas, 2011, quien llega a la conclusión de que existe insuficiencias en las estrategias financieras basadas en el control interno que se aplican en la empresa, la falta de procedimientos de control y la aplicación de un adecuado sistema de control interno en el área de partes relacionadas de la empresa de telefonía móvil, incide directamente en la falta de control en las operaciones y registros contables reflejándose en la toma de decisiones, además menciona que no existe una adecuada segregación de funciones y la nomenclatura contable carece de cuentas específicas de operaciones con afiliadas, lo que ocasiona jornadas extensas de trabajo y con ello pérdida de recurso humano y económico. La jerarquización de los trabajadores de la empresa se realiza acorde a su naturaleza, dimensión y distribución geográfica del negocio para el cumplimiento de sus responsabilidades; así como lo menciona Coso III (2013) “Las entidades se estructuran a través de varias dimensiones: modelo operativo de la administración, estructuras legales, subdivisiones, y proveedores de servicios externos”. (p. 36).

Según la tabla 4 y figura 4 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados, se observa que el 100% de los encuestados indicaron que la empresa cuenta con personal de trayectoria y con un grado de conocimiento y experiencia laboral. Estos resultados de la investigación se relacionan con la tesis de Lázaro (2016) acerca de la caracterización del control interno del área de cobranzas de las empresas de servicios del Perú: caso Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016, quien concluye indicando que la empresa cuenta con personal adecuado, de trayectoria y con un grado de conocimiento y experiencia laboral. Según el Coso III (2013) es importante contar con personal competente, que tenga una formación adecuada de acuerdo con el cargo que ocupa y las responsabilidades que tenga. Contar con personal competente ayuda a cumplir los objetivos de la empresa de manera eficaz y eficiente.

Según la tabla 5 y figura 5 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados, se observa que el 100% indicaron que el personal actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumplen con sus responsabilidades. Estos resultados no se relacionan con la tesis de Lamadrid (2014) cuyo objetivo de estudio fue elaborar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014., quien llega a la conclusión, que la empresa tuvo muchas falencias en el caso de la independencia de los departamentos, por lo tanto, representa mucho riesgo de que la información se pierda, no se pida la documentación necesaria para el funcionamiento del control establecido, por otra parte, la fatiga de una sola persona de hacer todos los cargos de los departamentos crea cansancio, aumentando errores. El gerente de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. asigna claramente al personal sus deberes y

responsabilidades llevando consigo a que exista un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el buen funcionamiento del control interno.

Según la tabla 6 y figura 6 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados, el 83% mencionaron que cuentan con un plan estratégico para afrontar los riesgos, mientras que el 17% de los encuestados mencionaron que no cuentan con un plan estratégico para afrontar los riesgos hacia los objetivos de la empresa. Estos resultados se relacionan con la investigación de Marín (2016), cuyo objetivo de estudio fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015. Quien concluye indicando que los objetivos se están cumpliendo de manera oportuna a través de la identificación y la valoración de los riesgos, el cual permite el cumplimiento de objetivos de la organización. De acuerdo al Coso III (2013) “La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a los posibles riesgos de los objetivos de la empresa”. (p.42). La identificación de los riesgos ayuda a que la empresa mejore sus políticas y establezca un plan estratégico para afrontar los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa.

Según la tabla 7 y figura 7 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados, el 100% mencionaron que se identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa. Estos resultados de la investigación no se relacionan con la tesis de Rimac (2017) cuyo objetivo de estudio fue analizar la influencia del control interno en el proceso de abastecimiento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Huaraz- 2017. Quien llega a la conclusión de que existe un

control óptimo y un proceso de abastecimiento que influye de manera significativa, ya que mientras más óptimo sea el control interno el proceso de abastecimiento se desarrollará de manera adecuada y oportuna, generando mejores resultados a nivel institucional debido a que se cumplirán los objetivos y metas de la entidad. La empresa identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa, así como lo menciona, Coso III (2013) “El proceso de identificación de riesgos debe ser integral y completo, y considerar todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información, internamente y entre la entidad y sus principales socios y proveedores de servicios externos”. (p.43)

Según la tabla 8 y figura 8 podemos afirmar que, del total de los trabajadores encuestados, el 100% de los encuestados indicaron que se toma en cuenta los factores internos y externos para su evaluación de riesgo. Estos resultados se relacionan con la investigación de Oroya (2018) cuyo objetivo de estudio fue determinar y describir la influencia del control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Tabraj y Asociados S.A.C de Lima, 2017. Quien llega a la siguiente conclusión: la empresa no toma en cuenta la importancia a los riesgos internos y externos que pueden afectar la operatividad de la administración de la empresa. Se debe evaluar los riesgos externos e internos que afectan a los objetivos de la empresa para prevenir errores en el desarrollo de las actividades de la empresa para el cumplimiento de los objetivos. Según el Coso III (2013) “La administración debe considerar los posibles actos de corrupción, ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos” (p. 45)

Según la tabla 9 y figura 9 se puede afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 83 % indicaron que se identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa, mientras que el 17% mencionaron que no se identifica ni se evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa. Estos resultados se relacionan con la investigación de Liñan (2015) cuyo objetivo de estudio fue establecer los lineamientos para implementar y operativizar la efectividad del control interno para facilitar el buen gobierno de la empresa de servicio en la ciudad de Lima, 2015. Llega a la conclusión que la efectividad del control interno facilita el buen gobierno de la empresa de servicios y mediante la implementación y operativización del sistema de control orientado a la economía, eficiencia, efectividad y competitividad empresarial. En todas las empresas se debe establecer controles para identificar y comunicar los cambios internos o externos, tales como: cambios en el modelo del negocio, ventas de activos significantes, crecimiento rápido del negocio, cambios en la tecnología y entre otras.

Según la tabla 10 y figura 10 se puede afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C, el 100 % indicaron que el administrador asigna un responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno. Estos resultados se relacionan con la tesis de Prudencio (2013) cuyo objetivo de estudio fue determinar si existe relación en el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012. Llega a la conclusión de que en las empresas radiales se establecen los objetivos del control interno al cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas del estado, y que

siempre se realizan evaluaciones de riesgo a la empresa para la toma de acciones de prevención. De conformidad con el Coso III (2013) “el administrador de la empresa debe establecer sus deberes y responsabilidades a cada funcionario de la entidad para que desarrolle sus actividades de manera responsable” (p. 48)

Según la tabla 11 y figura 11 podemos afirmar que del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 67% indicaron que se desarrollan actividades en función a los avances tecnológicos, mientras que el 33% de los encuestados indicaron que no se desarrollan actividades en función a los avances tecnológicos. Estos resultados no se relacionan con la investigación de Araujo (2017) acerca de la incidencia del control interno de inventarios en el área de ventas de la empresa Negocios y Servicios ALFACE E.I.R.L., Trujillo, 2017. Llega a conclusión que la empresa no realiza sus actividades en función a los avances tecnológicos por lo que no registran las entradas y salidas de materiales, y no existen manuales de procedimientos, registro, control y responsabilidad del encargado de almacén y del área de ventas.

Según la tabla 12 y figura 12 se puede afirmar que del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 100% indicaron que se establecen responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar los procedimientos y políticas de la empresa. Estos resultados se relacionan con la investigación de Crisoles (2014) acerca del control interno en las empresas comerciales de Electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012, quién concluyó que las políticas de la empresa logran evaluar la eficacia y la eficiencia de los recursos humanos. Es necesario establecer las responsabilidades a cada trabajador de acuerdo a las políticas de la empresa

Según la tabla 13 y figura 13 se puede afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 100% indicaron que la empresa utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno. Estos resultados se relacionan con la tesis de Anticona (2016) cuyo objetivo de estudio fue conocer el control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S. A.-Huaraz, concluye indicando que la calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas. De conformidad con el Coso III (2013) “la información y comunicación es necesario para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan al cumplimiento de los objetivos”, por lo que es importante utilizar información relevante para el funcionamiento del control interno.

Según la tabla 14 y figura 14 se puede afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 100% afirmaron que cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Estos resultados de la investigación no se relacionan con la tesis de Urcuhuaranga (2016) acerca del control interno y su impacto en la gestión de las empresas de servicio generales caso: Aglom Tecnología e Informática E.I.R.L.– Huancayo -2016., quien llegó a la conclusión de que el personal de la empresa Aglom Tecnología e Informática E.I.R.L – Huancayo no cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones porque la empresa tiene deficiencias en el control interno dentro del proceso de registros contables lo que trae como consecuencia una información financiera poco confiable, así mismo hay debilidades respecto al personal, por lo tanto, se requiere la implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz, el cual contribuirá en optimizar la

gestión de la pequeña empresa. El sistema de información es importante para la consecución de los objetivos, por lo mismo es necesario la combinación del personal, datos y la tecnología que apoyen en los procesos de negocio.

Según la tabla 15 y figura 15 se puede afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 83 % indicaron que se desarrolla e implementa controles que facilitan la comunicación externa, mientras que el 17% de los encuestados indicaron que no se desarrolla ni implementa controles que facilitan la comunicación externa. Estos resultados de la investigación no se relacionan con la tesis de Túquerres (2015) cuyo objetivo de estudio fue determinar la propuesta de un sistema de control interno administrativo para la empresa de telecomunicaciones y video vigilancia Maxidistribuciones cía. Ltda, 2015, concluye que la empresa no tiene muy definido un direccionamiento estratégico porque los directivos no se han preocupado que el personal conozca cuales son los fines y los objetivos que se pretenden alcanzar.

Según la tabla 16 y figura 16 se puede afirmar que del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 100% indicaron que se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa quedando evidencia de ello. Estos resultados de la investigación se relacionan con la tesis de Anticona (2016) cuyo objetivo de estudio fue conocer el control interno en el área administrativa de comercial Trujillo, quien llega a la conclusión de que en el área administrativa de comercial Trujillo se realiza acciones de supervisión para evaluar la calidad de funcionamiento del control interno e identificar controles débiles. Las acciones de supervisión se deben realizar en todas

las áreas de la empresa para mejorar los posibles riesgos hacia los objetivos y metas de la empresa.

Según la tabla 17 y figura 17 se puede afirmar que, del total de los trabajadores encuestados de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., el 83% indicaron que se comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna, mientras que el 17 % de los encuestados indicaron que no se comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna. Estos resultados de la investigación se relacionan con la tesis de Pinedo (2018), cuyo objetivo de estudio fue determinar y describir la influencia del control interno en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas Comerciales del Perú: caso empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015. Quien concluyó que las deficiencias detectadas son comunicadas con prontitud para que se tomen las acciones necesarias y si se efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora. De acuerdo al Coso III (2013) el administrador debe realizar un seguimiento constante de los resultados del sistema del control interno, y si encuentra una deficiencia en los componentes o principios del sistema de control interno implementado debe comunicar a los directivos de la entidad para la toma de decisiones.

## VI. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general de la investigación, se ha determinado que el control interno en la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. se desarrolla de manera adecuada con la participación de todos los trabajadores que actúan de acuerdo a los valores éticos y con el liderazgo del gerente que contrata a profesionales de trayectoria, con un grado de conocimiento y experiencia laboral a los que les asigna sus funciones y responsabilidades según el organigrama de la entidad, así mismo la empresa realiza capacitaciones continuas evaluando los riesgos internos y externos que pueden afectar a los objetivos de la empresa mediante el uso de tecnologías, de igual forma realiza el seguimiento del funcionamiento adecuado del control interno.

Como aporte de la investigadora se propone realizar supervisión permanente a todas las áreas de la empresa para detectar controles ineficientes, ello posibilitara un adecuado control a nivel de la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.

Como valor agregado al usuario final sugerimos participar en cursos sobre el control interno y actualizar el sistema de control de acuerdo a los cambios tecnológicos de manera permanente.

2. De acuerdo al objetivo específico 1, se llegó a la conclusión de que en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina, donde el gerente asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades de acuerdo al organigrama de la empresa llevando consigo a que exista un entorno organizacional favorable al

ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el buen funcionamiento del control interno. También se cuenta con personal de trayectoria y con un grado de conocimiento y experiencia laboral donde todos conocen el manejo de las estrategias dentro de la empresa, lo cual genera que no haya distorsión y se cumpla de manera eficiente los objetivos del ambiente de control.

3. De acuerdo al objetivo específico 2, se llegó a la conclusión de que la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C analiza los riesgos internos y externos que pueden afectar a la empresa y tiene estructurado un plan de contingencias que le permite a la empresa tomar decisiones si hubiera riesgos.
4. De acuerdo al objetivo específico 3, se llegó a la conclusión de que en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Se desarrollan actividades en función a los avances tecnológicos estableciendo procedimientos de autorización para la aprobación de procesos y actividades de la empresa. Estas acciones permiten que la gerencia y el personal realice el cumplimiento diario de sus funciones, además estas actividades se llevan a cabo en todos los niveles y en cada etapa, generando el cumplimiento de los objetivos y metas por parte del personal en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones dentro de la empresa.
5. De acuerdo al objetivo específico 4, se llegó a la conclusión de que en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Existe una comunicación e información adecuada, ya que la administración informa utilizando métodos de comunicación, tales como documentos, en formato electrónico y en reuniones con el personal que no solo capta la información sino también

intercambia para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones, por lo que la información y comunicación está avanzando de manera favorable para la comunicación de la empresa.

6. De acuerdo al objetivo específico 5, se llegó a la conclusión de que en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. existe una supervisión permanente de control interno para conocer la situación de la empresa obteniendo evidencia de ello y establecen mecanismos para enfrentar a los riesgos hacia los objetivos de la empresa.

## **Recomendaciones**

- 1.** De acuerdo al objetivo general de la investigación, se recomienda a la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. realizar supervisión constante del funcionamiento del control interno en todas las áreas de la empresa con la finalidad de prevenir errores que pueden afectar el objetivo de la empresa.
- 2.** De acuerdo al objetivo específico 1, se recomienda a la empresa realizar capacitación permanente a todos los miembros de la empresa en el que se incluyan temas sobre el control interno, los valores éticos y entre otros que permita el desarrollo de los objetivos de la empresa, de la misma forma se recomienda contratar personal competente y con grado de conocimiento para el área de ventas a la expectativa del cliente que tengan carisma, trato y paciencia ya que a través de ello la empresa va alcanzar los objetivos propuestos.
- 3.** De acuerdo a conclusión específico 2, se recomienda a la empresa actualizar de manera constante el plan de contingencias acorde a los cambios tecnológicos y posibles riesgos hacia los objetivos de la empresa.
- 4.** De acuerdo al objetivo específico 3, se recomienda a la empresa Telecomunicaciones “Isotel” SAC implementar las políticas y procedimientos para las actividades del control en todas las áreas de la empresa en función a los avances tecnológicos con la finalidad de detectar y prevenir los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa.
- 5.** De acuerdo al objetivo específico 4, se recomienda a la gerencia comunicar a las partes externas y obtener de esta, información de calidad, utilizando líneas de reporte que faciliten la comunicación interna y externa, y además

que incluya en esta información la comunicación relevante a los eventos y actividades que impactan el control interno.

6. De acuerdo al objetivo específico 5, se recomienda a la gerencia establecer procedimientos de supervisión de las operaciones y actividades de las diversas áreas de la empresa, para asegurarse que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales y si se encuentra deficiencias en los principios o componentes del sistema de control interno, comunicar a los directivos de la empresa para la toma de decisiones, así evitar riesgos hacia los objetivos de la empresa.

## **Aspectos complementarios**

### **Referencias Bibliográficas**

Anticona, A. (2016). *Control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz: Perú. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/730/1/T-UTEQ-0067.pdf>

Araujo, W. (2017). *Control interno de inventarios y su incidencia en el área de ventas de la empresa negocios y servicios ALFACE E.I.R.L., Trujillo, 2017.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo: Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11616?show=full>

Ayasta, J. (2015). *Sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú.* (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura: Perú. Recuperado de [file:///C:/CURSOS/Taller/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/liiibroo/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACENES\\_%20AYASTA\\_DURAND\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf](file:///C:/CURSOS/Taller/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/liiibroo/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf)

Canel, J. (2011). *Diseño de un sistema de control interno en el área de partes relacionadas en una empresa de telefonía Móvil.* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20IV/antecedentes/telefonía%20movil.pdf>

Coso III, (2013). *Marco integrado de control interno- internal control integra ted framework.* Auditor. Recuperado de

file:///C:/CURSOS/Taller/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/liibroo/Guia\_Marco\_Integrado\_de\_Control\_Interno\_COSO\_III.pdf

Castillo, R. (2015). *Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Bárbula: Venezuela: Recuperado de file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/liibroo/rcastillo%20tesis%20venezuela.pdf

Crisoles, S. (2014). *El control interno en las empresas comerciales de Electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz: Perú. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(65).pdf

Domínguez J. (2015). *Manual de metodología de investigación (MIMI)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tercera edición, Chimbote.

Dorta, J. (2005). Teorías organizativas y los sistemas de control interno. *Revista Nacional Legis de Contabilidad y Auditoría*. (22), 9-58. Recuperado de [http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador\\_7680752a7d9f404ce0430a010151404c](http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c)

Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales análisis del informe Coso I y II*. 2ª edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Eusebio, S. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del Perú: caso de la empresa "Eusebio e Hijos S.A.C." – Trujillo, 2015*. (Tesis de

pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo: Perú.

Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/457/CONTROL  
L\\_INTERNO\\_EFICACIA\\_EUSEBIO\\_BOBADILLA\\_SHEILA\\_MARIANA.  
pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/457/CONTROL_INTERNO_EFICACIA_EUSEBIO_BOBADILLA_SHEILA_MARIANA.pdf?sequence=1)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: Mc Graw Hill.

Holmes, A. (1994). *Auditorías principios y procedimientos*. Editorial Limusa. México.

Lamadrid, P. (2014). *Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo: Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20IV/antecedentes  
/comercio%20electronico.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20IV/antecedentes/comercio%20electronico.pdf)

Lázaro, Y. (2016). *Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo: Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20re  
copilados/CONTROL\\_INTERNO\\_LAZARO\\_GUZMAN\\_YUDITH\\_IVETH.  
pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/CONTROL_INTERNO_LAZARO_GUZMAN_YUDITH_IVETH.pdf).

- Liñan, R. (2015). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las Empresas de Servicios en la Ciudad de Lima, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima: Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(48\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(48).pdf)
- López, R. (2014). *Término crimipedia: Teorías de control social*. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20de%20investigacion/libros/Teorías-del-control-social.pdf>
- Marín, H. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote: Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1143/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_COMERCIALES\\_MARIN\\_GUTIERREZ\\_HI LDA\\_ROCIO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1143/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_COMERCIALES_MARIN_GUTIERREZ_HI LDA_ROCIO.pdf?sequence=1)
- Oroya, J. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa trabaj y Asociados S.A.C. de Lima, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima: Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(51\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(51).pdf)
- Pinedo, V. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa construya E.I.R.L. Chimbote, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote: Perú.

Recuperado de

file:///C:/Users/USER/Downloads/Uldech\_Biblioteca\_virtual%20(66).pdf

Posso, J. y 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*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias: Colombia. Recuperado de file:///C:/CURSOS/Taller/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/posso.pdf

Prudencio, L. (2013). *El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz: Perú. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20IV/antecedentes/radial.pdf

Rímac, R. (2017). *El control interno y su influencia en el proceso de abastecimiento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Huaraz – 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Huaraz: Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13384/rimac\\_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13384/rimac_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, C. (2015). *Control interno y su relación con la eficiencia administrativa-operativa de la empresa Banandino S.A., Canton Quevedo, primer semestre año, 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad técnica estatal de Quevedo, Quevedo: Ecuador. Recuperado de

file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20re  
copilados/T-UTEQ-006

Salazar, O. (2014). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios - rubro proveedores de cable tv. De la ciudad de Piura 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura: Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20IV/antecedentes  
/cable%20tv.pdf

Túquerres, S. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno administrativo para la empresa de telecomunicaciones y video vigilancia Maxidistribuciones CÍA.LTA.* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Quito: Ecuador: Recuperado de  
file:///C:/Users/USER/Documents/YouCam/Taller/Taller%20IV/antecedentes  
/sandra%20telecomunicaciones.pdf

Urcuhuaranga, Y. (2016). *El control interno y su impacto en la gestión de las empresas de servicio generales caso: Aglom Tecnología e Informática E.I.R.L. – Huancayo -2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima: Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Uldech\_Biblioteca\_virtual%20(50).pdf

Vega, O. (2016). *Control interno en la municipalidad Distrital de Jangas, 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Huaraz. Recuperado de:  
file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20re

copilados/liibroo/CONTROL\_INTERNO\_MUNICIPALIDAD\_VEGA\_SAE  
NZ\_OLGA\_ROCIENDA.pdf

## ANEXOS

Anexo 01: El cuestionario



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Instrucciones: El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación que se está realizando a la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C., por lo que le solicito a usted por formar parte de la empresa marque con aspa la respuesta correcta.

1. ¿Usted considera que se cumplen los valores éticos dentro de la empresa?

Si
No

2. ¿El gerente de la empresa supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración?

Si
No

3. ¿Usted conoce la estructura organizacional de la empresa?

Si
No

4. ¿La empresa cuenta con personal de trayectoria, y con un grado de conocimiento y experiencia laboral?

Si
No

5. ¿El personal actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumple con sus responsabilidades?

Si
No

6. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos?

Si
No

7. ¿Usted cree que la administración identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa?

Si
No

8. ¿La empresa toma en cuenta factores internos y externos para su evaluación de riesgo?

Si
No

9. ¿Usted cree que la administración identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa?

Si
No

10. ¿La administración designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno?

Si
No

11. ¿La administración selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos?

Si
No

12. ¿La administración establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa?

Si
No

13. ¿La empresa utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno?

Si
No

14. ¿Usted cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

Si
No

15. ¿La empresa desarrolla e implementa controles que faciliten la comunicación externa?

Si
No

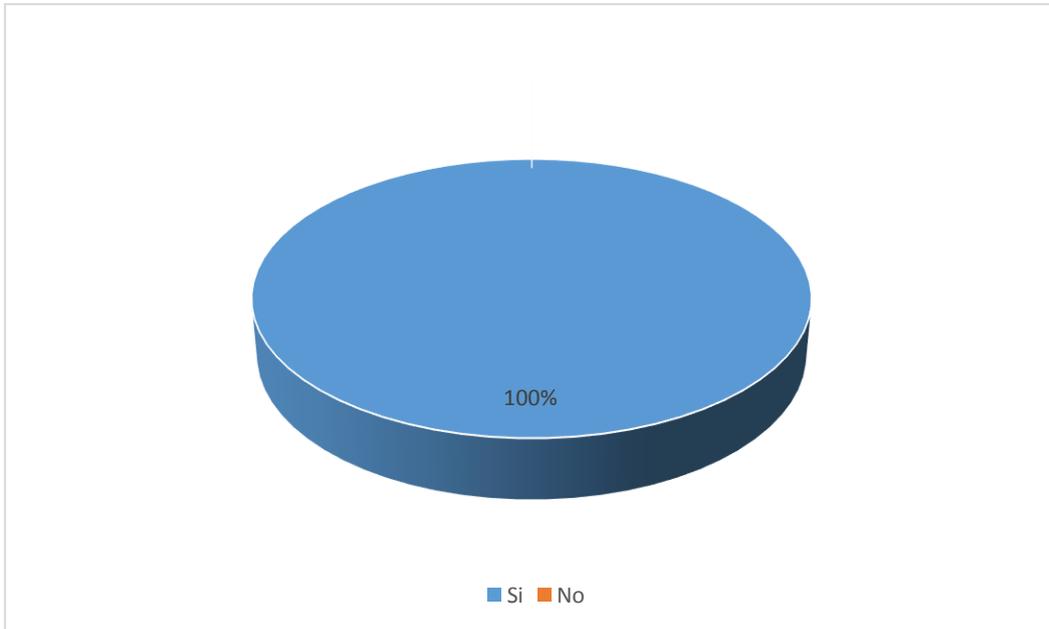
16. ¿La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello?

Si
No

17. ¿La administración comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna?

Si
No

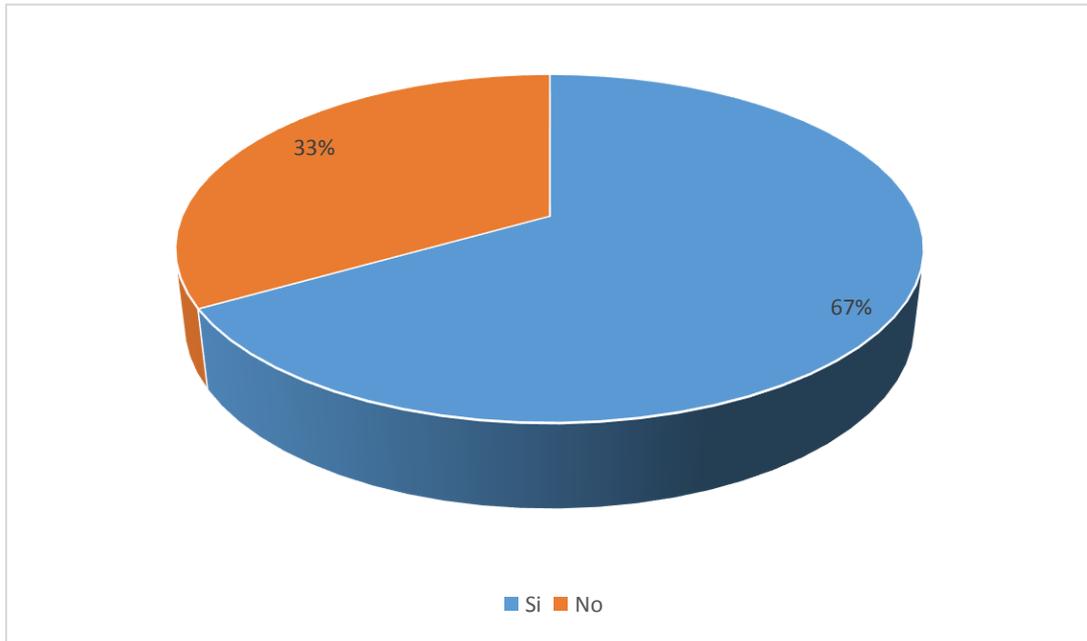
## Anexo 02: Figuras



**Figura 1:** Valores éticos dentro de la empresa

**Fuente:** Tabla 1

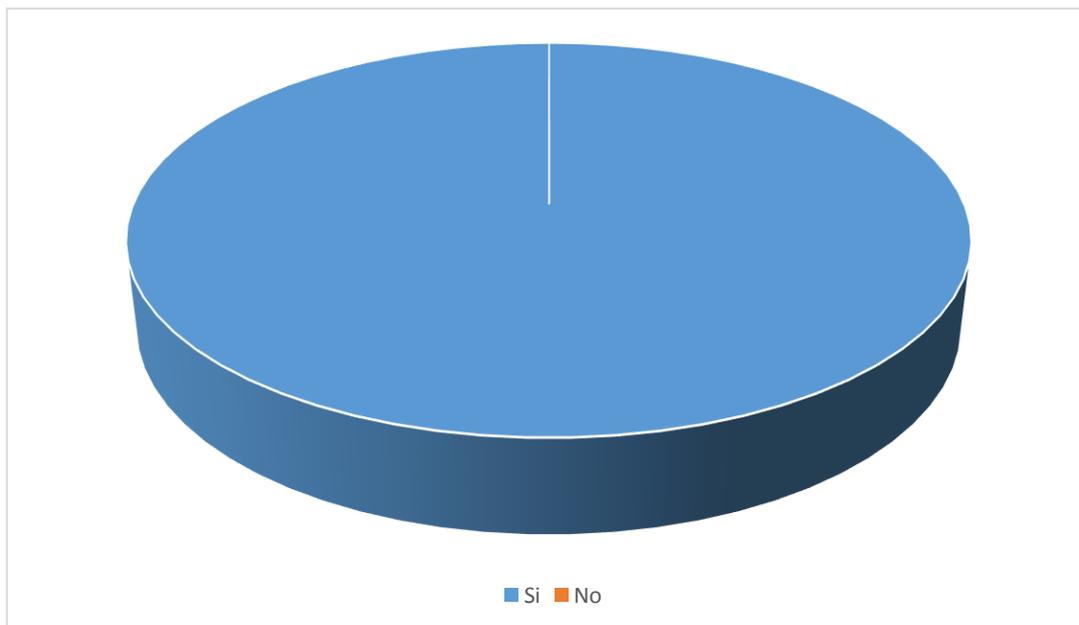
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 100% de los trabajadores encuestados afirman que se cumplen los valores éticos dentro de la empresa.



**Figura 2:** Supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración.

**Fuente:** Tabla 2

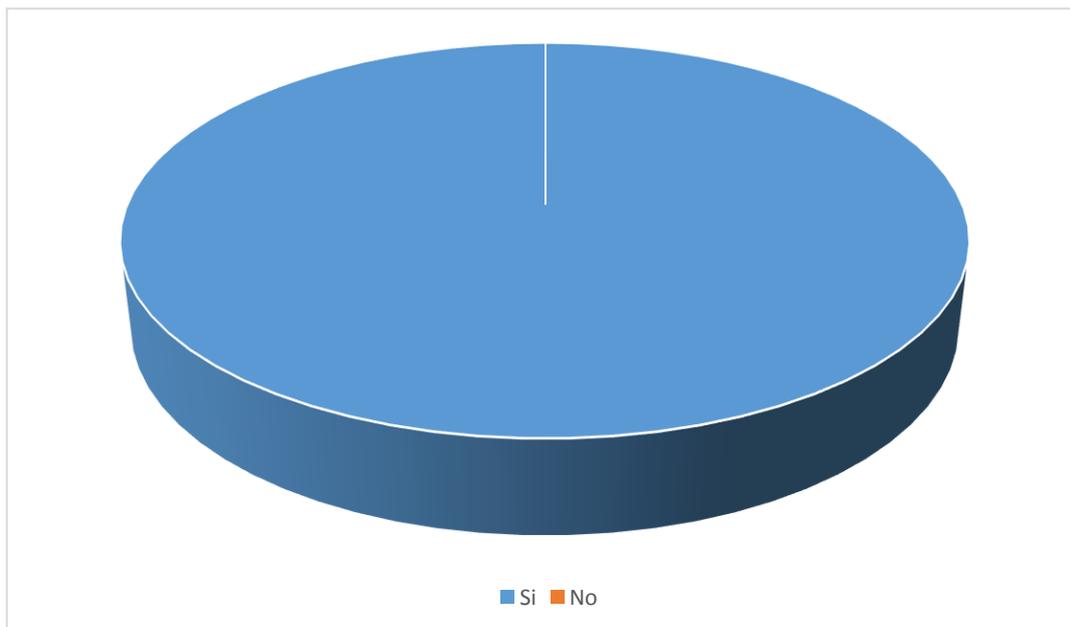
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 67% de los trabajadores afirman que la gerencia supervisa y cuestiona objetivamente el trabajo de la administración, mientras que el 33% de los trabajadores afirman lo contrario.



**Figura 3:** La estructura organizacional de la empresa

**Fuente:** Tabla 3

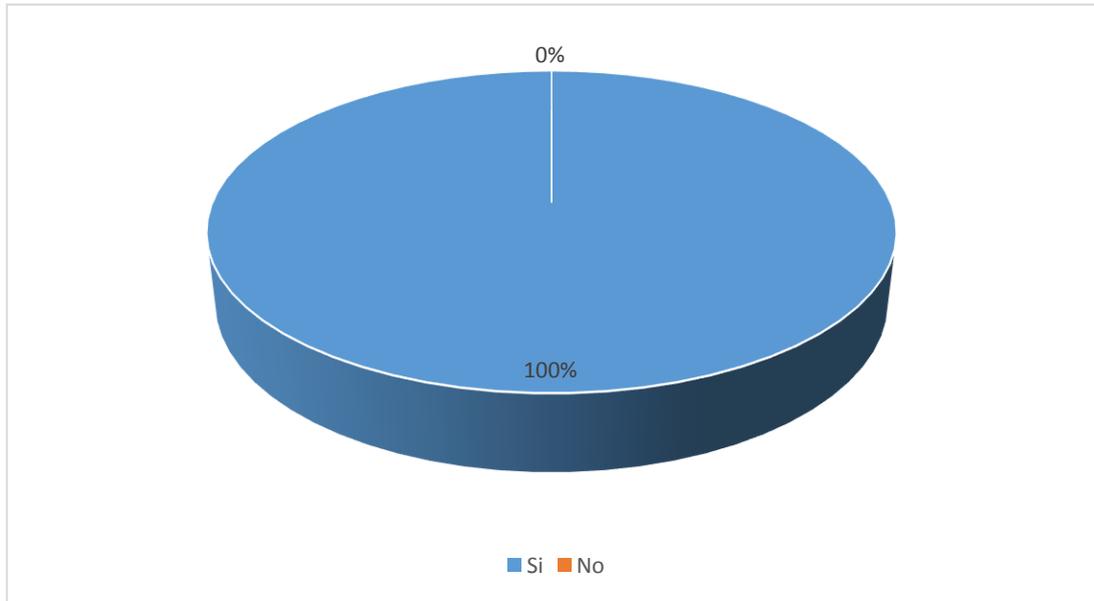
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 100% conoce la estructura organizacional de la empresa, mientras que el 0% no conoce la estructura organizacional de la empresa.



**Figura 4:** Personal de trayectoria, con un grado de conocimiento y experiencia laboral

**Fuente:** Tabla 4

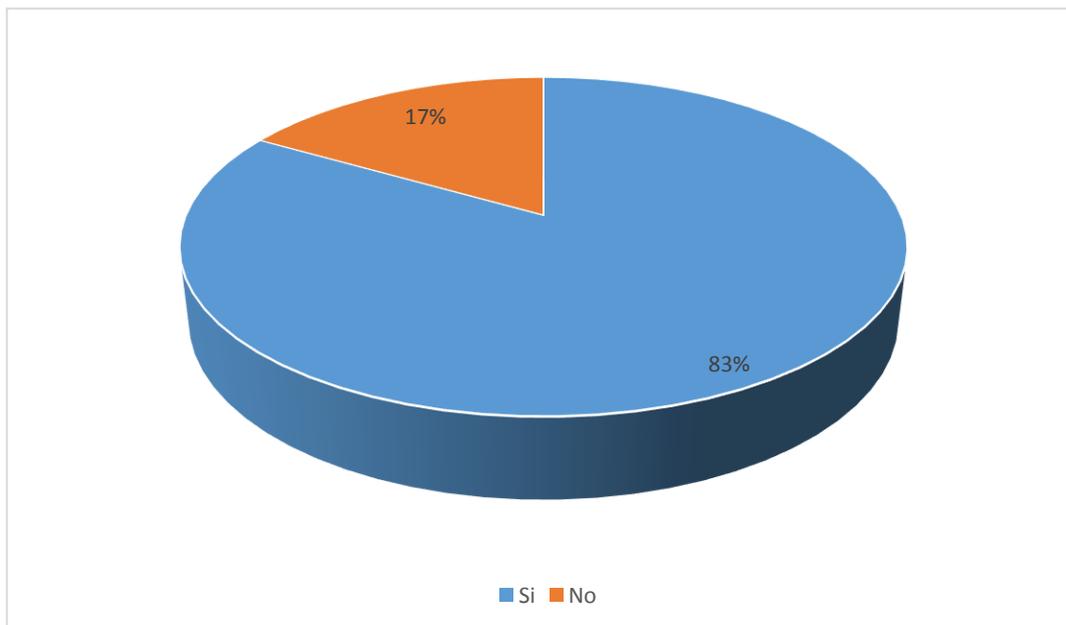
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 100% considera que la empresa cuenta con personal de trayectoria y con un grado de conocimiento y experiencia laboral, mientras que el 0 % indica lo contrario.



**Figura 5:** Actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumple con sus responsabilidades.

**Fuentes:** Tabla 5

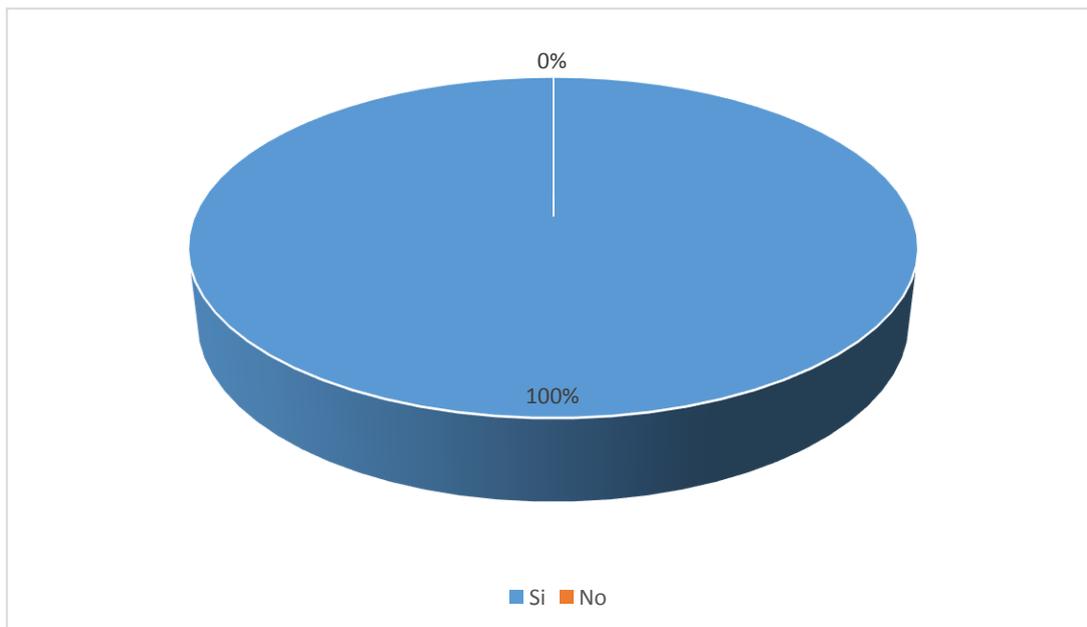
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 100% considera que el personal actúa de acuerdo a los cargos asignados y cumplen sus responsabilidades, mientras que el 0 % indica lo contrario



**Figura 6:** Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos.

**Fuente:** Tabla 6

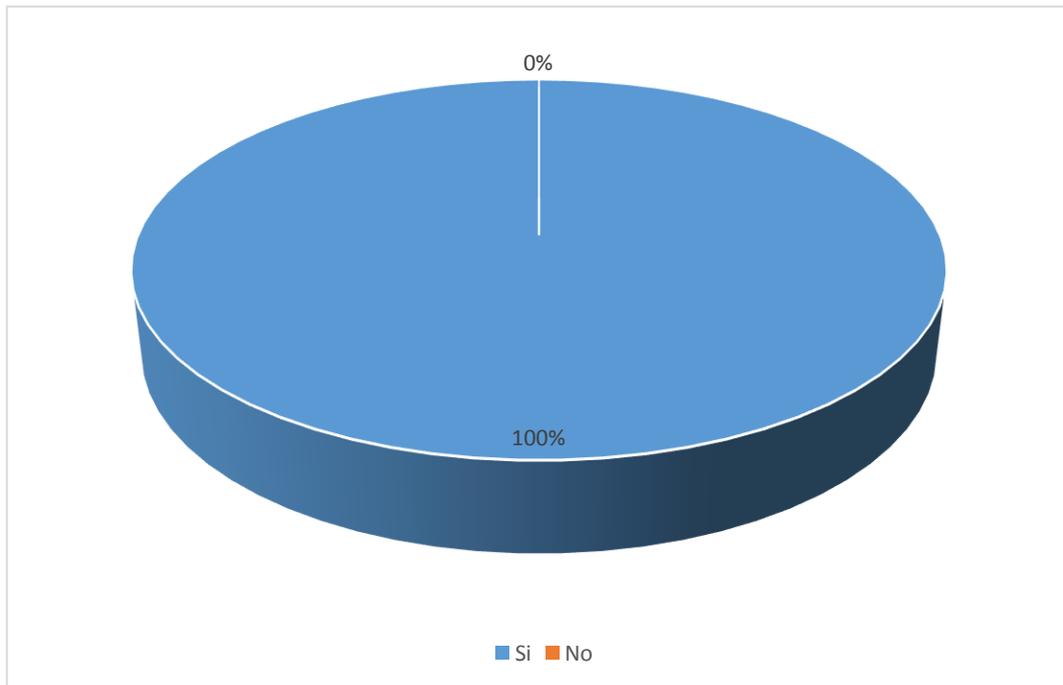
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 83% de los trabajadores encuestados consideran que la empresa cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos, mientras que el 17% consideran lo contrario.



**Figura 7:** Identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa

**Fuente:** Tabla 7

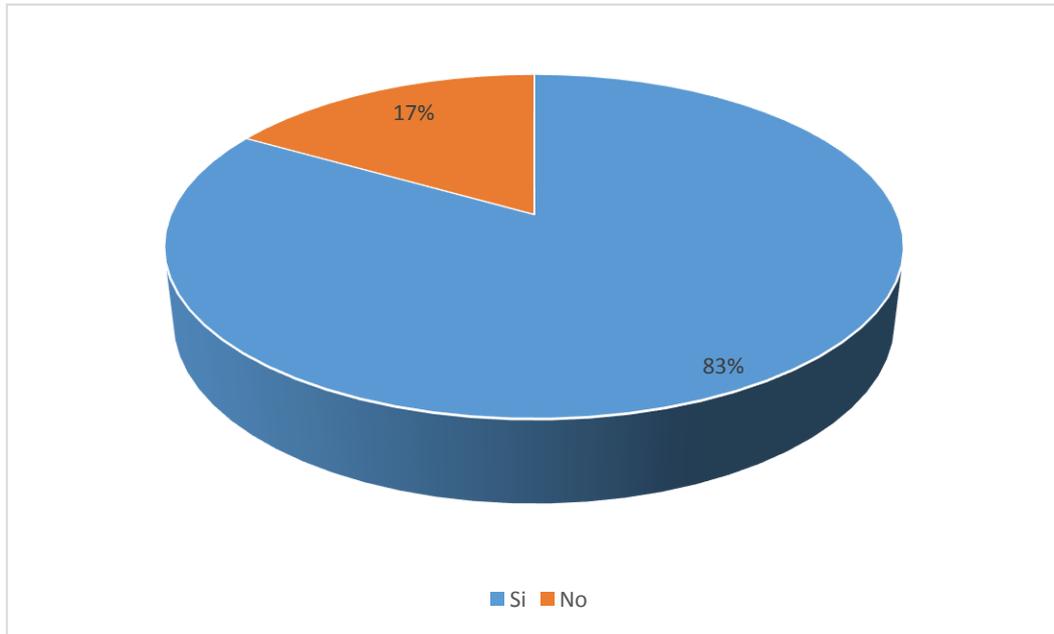
**Interpretación:** Se observa que del total del 100% de los encuestados, el 100% indica que la administración identifica los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la empresa, mientras que el 0 % menciona que no.



**Figura 8:** Toma en cuenta los factores internos y externos para su evaluación de riesgo.

**Fuente:** Tabla 8

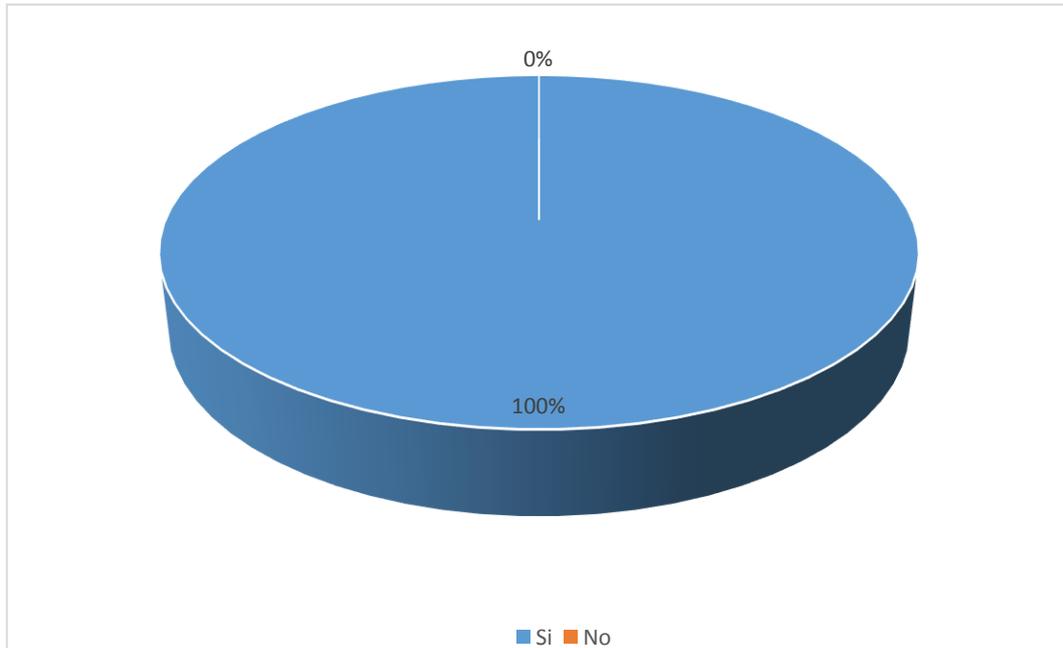
**Interpretación:** Se observa que del total del 100% de los encuestados, el 100% indica que la empresa toma en cuenta los factores internos y externos para su evaluación de riesgo, mientras que el 0% indica lo contrario.



**Figura 9:** Identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa.

**Fuente:** Tabla N° 09

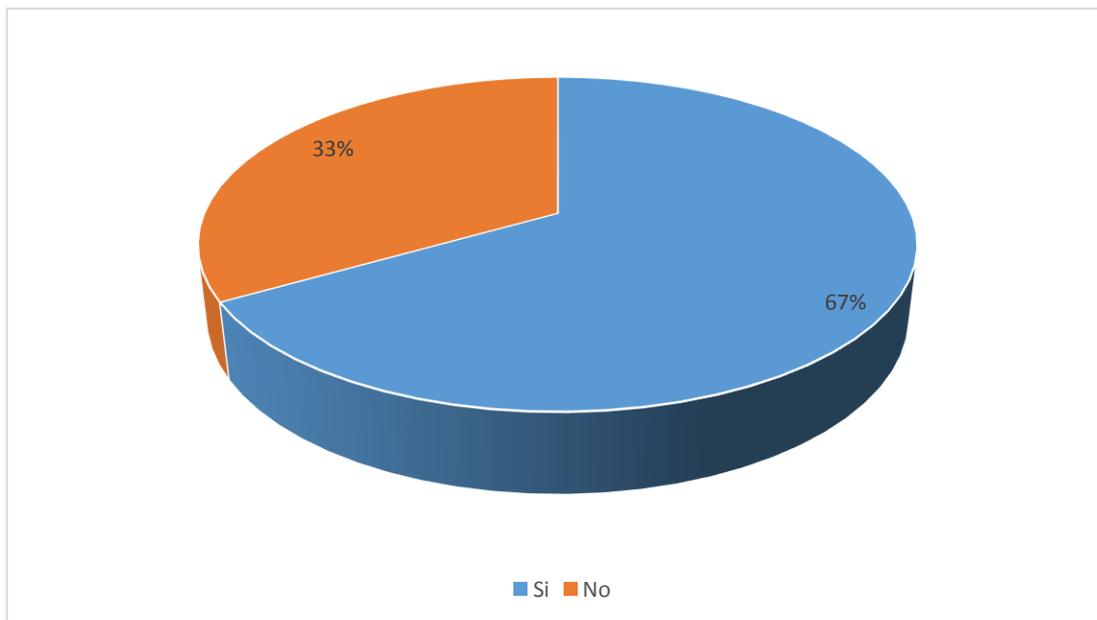
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 83% considera que el administrador identifica y evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa, mientras que el 17% indica que el administrador no identifica y no evalúa los cambios que podrían impactar el sistema de control interno de la empresa.



**Figura 10:** Designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno.

**Fuente:** Tabla 10

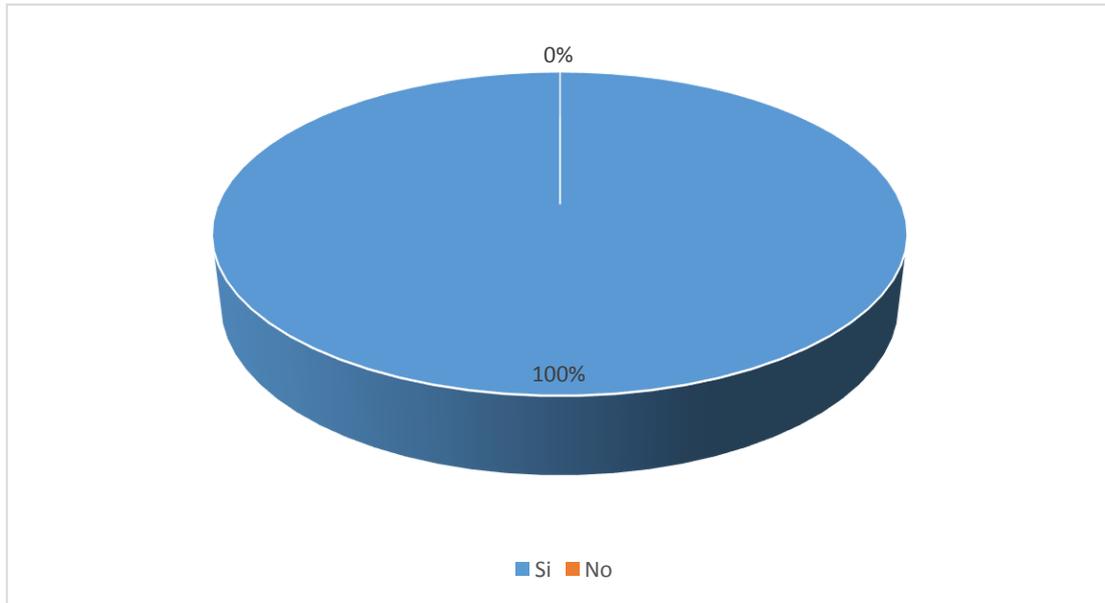
**Interpretación:** Se observa que del total del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% indica que la gerencia designa al responsable para que identifique las actividades expuestas al riesgo y establece las políticas y procedimientos de control interno, mientras que el 0 % indica lo contrario.



**Figura 11:** Selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos.

**Fuente:** Tabla N° 11

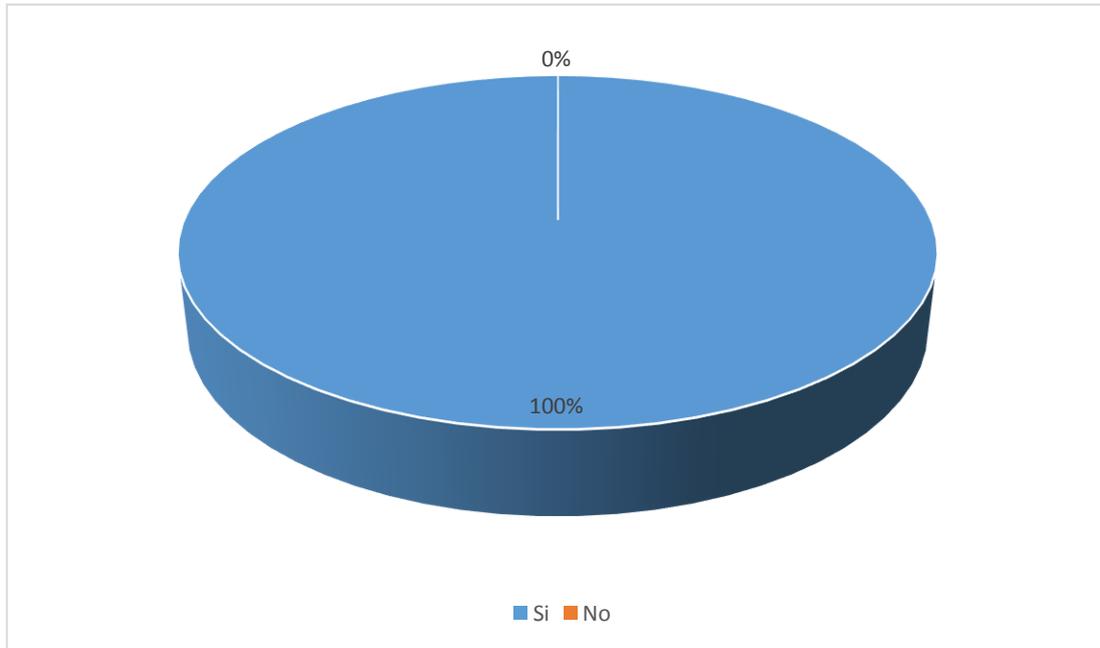
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 67% indica que la empresa selecciona y desarrolla, actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos, mientras que el 33% indica que la empresa no selecciona, ni desarrolla actividades de control, diseñadas e implementadas en función a los avances tecnológicos.



**Figura 12:** Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa

**Fuente:** Tabla 12

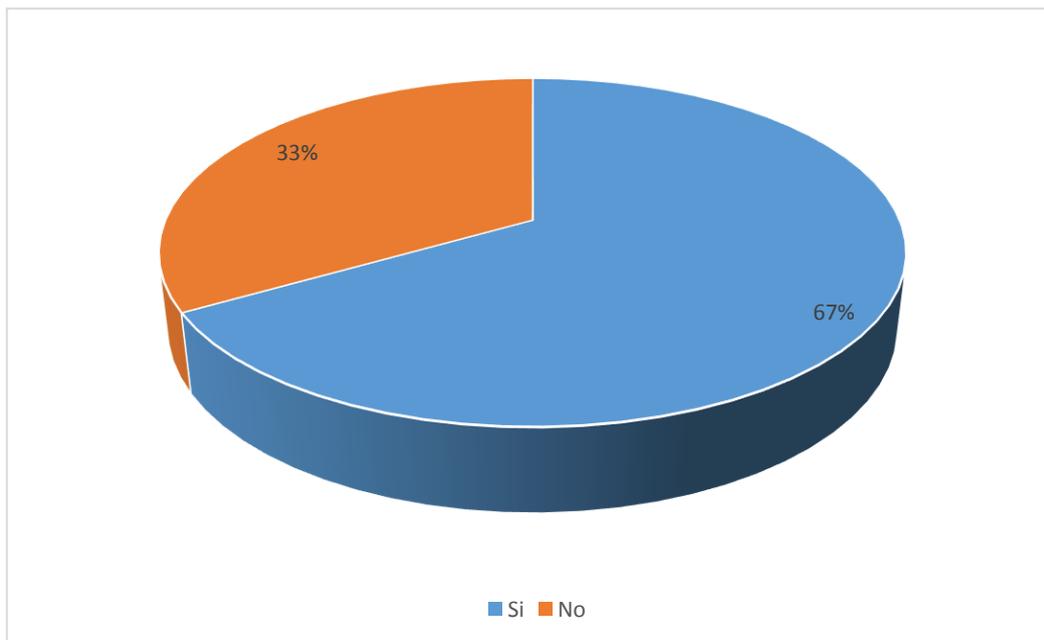
**Interpretación** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6, el 100% indica que la administración establece responsabilidad y rendición .de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa, mientras que el 0% indica lo contrario.



**Figura 13:** Utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno.

**Fuente:** Tabla 13

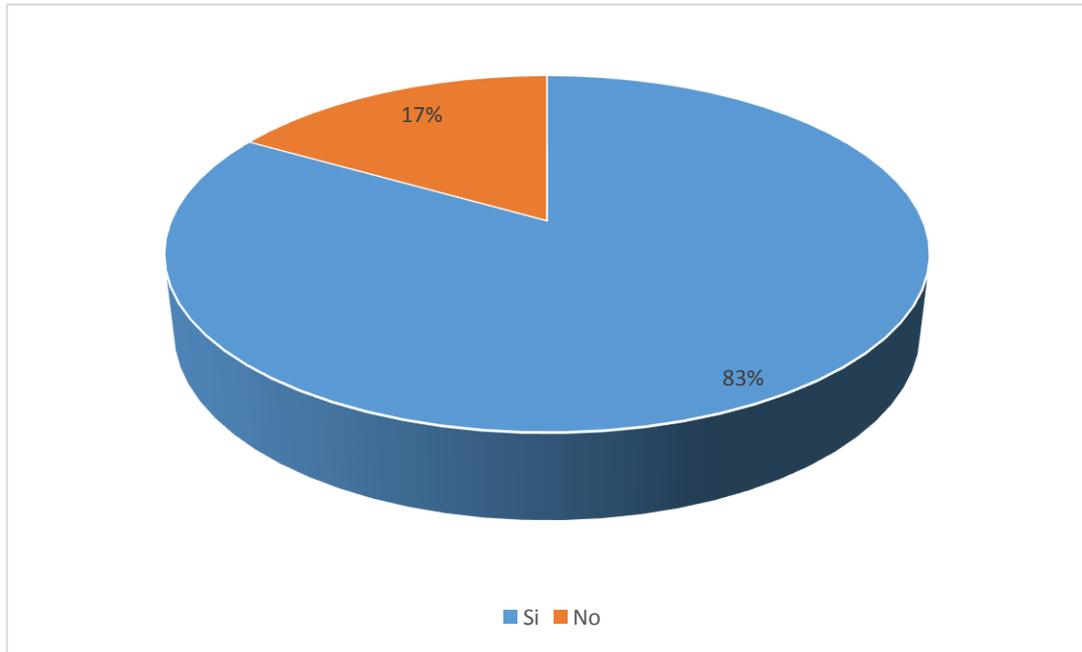
**Interpretación:** Se observa que del total del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% indica que la administración utiliza información relevante para el funcionamiento del control interno, mientras que el 0% indica lo contrario.



**Figura 14:** Cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

**Fuente:** Tabla 14

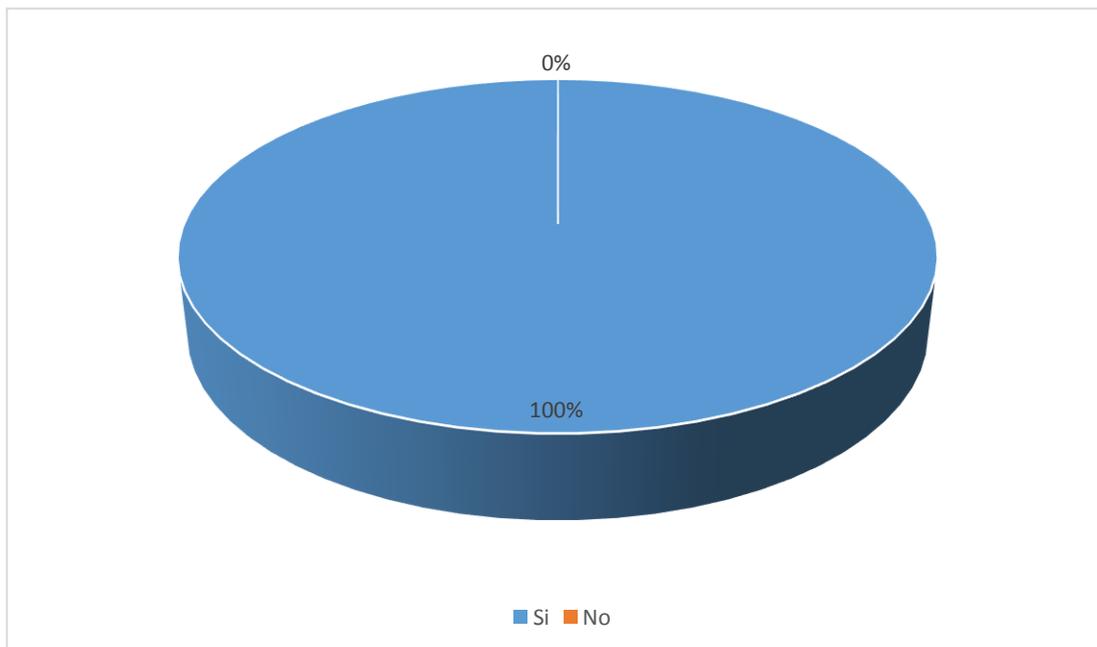
**Interpretación** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6 trabajadores, el 67% afirman contar con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, mientras que el 33% indica no contar con información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.



**Figura 15:** Desarrolla e implementa controles que faciliten la comunicación externa.

**Fuente:** Tabla 15

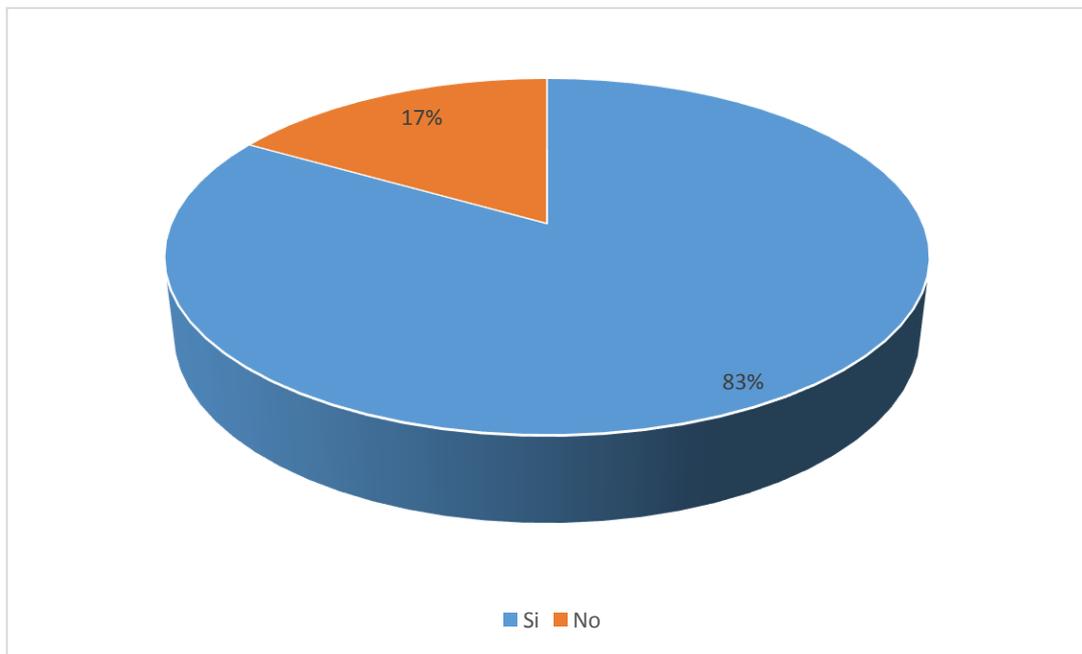
**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los trabajadores encuestados que es igual a 6 trabajadores, el 83% indica que la administración desarrolla controles que facilitan la comunicación externa, mientras que el 17% indica que la empresa no desarrolla ni implementa controles que facilitan la comunicación externa.



**Figura 16:** Realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello.

**Fuente:** Tabla 16

Interpretación: Se observa que del total del 100% de los trabajadores encuestados, 100% indica que la administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente la situación de la empresa, quedando evidencia de ello, mientras que el 0% afirma lo contrario.



**Figura 17:** Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna.

**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** Se puede observar que del total de 100% de los encuestados que es igual a 6 trabajadores, el 83% indica que la administración comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna, mientras que el 17% indica la administración no comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna.