



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO
EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO DE LA
EMPRESA CECISA DE LA PROVINCIA DE SIHUAS 2013.**

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

AUTOR:

BACH. YONI LUIS VILLANUEVA DIESTRA

ASESORA:

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLACIDO

CHIMBOTE – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO
EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO DE LA
EMPRESA CECISA DE LA PROVINCIA DE SIHUAS 2013.**

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

AUTOR:

BACH. YONI LUIS VILLANUEVA DIESTRA

ASESORA:

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLACIDO

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA
PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN
SECRETARIO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

--

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por ser los pilares más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

DEDICATORIA

A mis padres, porque creen en mí y porque me ayudan a salir adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre están impulsándome en los momentos más difíciles, y porque el orgullo que sienten por mí, es lo que me hace ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por todo lo que han hecho de mí.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa” de la provincia de Sihuas, 2013. La investigación fue descriptiva, bibliográfica y de caso; para recoger la información se aplicó las técnicas de la revisión bibliográfica y la entrevista, utilizando como instrumentos la ficha bibliográfica y un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado al gerente de la empresa del caso; obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la influencia de la implementación del sistemas de control interno en las empresas de servicios del Perú:** Según la influencia de la implementación del sistemas de control interno en las empresas de servicios del Perú, determinan que esto influirá de manera positiva en las actividades comerciales. **Respecto a la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa de la provincia de Sihuas:** El gerente de la empresa Cecisa afirma que la empresa cuenta con un sistema formal de control interno, sin embargo, le falta implementar un plan anual de capacitación de personal, asimismo un sistema de seguimiento de las funciones, proceso y actividades que estos realizan lo cual les permita detectar de manera oportuna algún problema que se le pueda presentar y represente un riesgo que no les permita lograr sus metas y objetivos establecidos. Finalmente, según la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se concluye que las empresas de servicios a nivel nacional no cuentan de manera adecuada con los componentes del control interno, a diferencia de la empresa Cecisa de la Provincia de Sihuas, en la cual el control interno se tiene en cuenta que influye de manera positiva en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos; debido a que se está aplicando de manera correcta de los componentes.

Palabras Clave: Control Interno, Empresa de Servicios.

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Determine the influence of the implementation of the internal control system in the service companies of Peru and the company "Cecisa" of the province of Sihuas, 2013. The research was descriptive, bibliographic and of case; to collect the information, **the techniques of the bibliographic review and the interview were applied, using as instruments the bibliographic record and a questionnaire of closed questions, applied to the manager of the company of the case:** The following results were obtained: Regarding the influence of the implementation of the internal control systems in the service companies of Peru: According to the influence of the implementation of the internal control systems in the service companies of Peru, they determine that this will influence in a positive in commercial activities. **Regarding the influence of the implementation of the internal control system of the Cecisa company in the province of Sihuas:** The manager of the company Cecisa states that the company has a formal internal control system, however, it still needs to implement an annual plan personnel training, as well as a system for monitoring the functions, process and activities they perform which allows them to detect in a timely manner any problem that may arise and represents a risk that does not allow them to achieve their goals and objectives. Finally, according to the review of the pertinent literature and the results found in the present research work, it is concluded that the service companies at the national level do not adequately count on the internal control components, unlike the Cecisa company of the Sihuas Province, in which the internal control is taken into account that positively influences the administrative management for the fulfillment of goals and objectives; because it is being applied correctly of the components.

Keywords: Internal Control, Service Company.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.2 Regionales.....	23
2.1.3 Locales.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.3 Marco Conceptual.....	32
III. METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño de la investigación.....	34
3.2 Población y muestra.....	34

3.3 Operacionalización de Variables.....	34
3.4 Técnicas e instrumentos.....	34
3.4.1 Técnicas.....	34
3.4.2 Instrumentos.....	34
3.5 Plan de análisis.....	34
3.6 Matriz de Consistencia.....	35
3.7 Principios Éticos.....	35
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	36
4.1 Resultados.....	36
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	36
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	38
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	41
4.2 Análisis de resultados.....	44
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	44
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	44
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	45
V. CONCLUSIONES.....	47
5.1 Respecto al objetivo específico 1.....	47
5.2 Respecto al objetivo específico 2.....	47
5.3 Respecto al objetivo específico 3.....	47
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	48
6.1 Referencias bibliográficas.....	48
6.2 Anexos.....	51

6.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	51
6.2.2	Anexo 02: Cronograma de Actividades.....	52
6.2.3	Anexo 03: Presupuesto.....	52
6.2.4	Anexo 04: Financiamiento.....	54
6.2.5	Anexo 05: Cuestionario.....	55

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 01 Objetivo específico 1	36
Cuadro 02 Objetivo específico 2	38
Cuadro 03 Objetivo específico 3	41

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo, se realizara con la finalidad de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables de la empresa cecisa brinda servicios de artículos en ferretería la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad.

La empresa cecisa presta servicios adecuados a un sistema de control interno administrativo y contable, y oportuna para la toma de decisiones, salvaguardar los activos, eficiencia y eficacia operativa.

En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; y en esta se plantea, el diseño de un sistema de control interno, a través de un control , que mediante la formulación y análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

También con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, al lograr consolidar como empresas competitivas, solidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

El objetivo de la propuesta tiene como principal dar a conocer la importancia de lo que significa implementar un correcto manejo del control interno, y esto principalmente por la necesidad de eludir contingencias y falacias, así como preservar y resguardar los bienes que poseen la empresa, e igualmente poder determinar el análisis de lo eficiente y eficaz en la misma empresa en cuanto se refiere está organizada e implementación. y poseer un control interno al interior de las empresas, y ello como consecuencia de que estos entes son administrados por familias que cuentan como trabajadores a su entorno, familiar que está habituado a laborar principalmente al mando de los dueños, que siendo su familia,

los direcciona como deberá emplearse y administrarse el control interno, de forma parcial que las organizaciones empresariales cuentan con empleados con los vínculos ya comentados y que muchas veces no poseen los conceptos que deberá conducir y direccionar una empresa; pero si cuentan con el respaldo natural que se traduce en que siendo familia también se otorgue la confianza necesaria que así lo requieren ellos.

Los accionistas de las empresas no le toman el interés al tomar la debida consideración a algo tan trascendental el control interno, siempre estarán expuestos a ser vulnerables ante un acto ilegal en contra de ellos. Es por ello la importancia de como la presente investigación procederá a desarrollar y demostrar a través de una investigación eficaz, eficiente y capaz de poder analizar y dictaminar cómo es la situación de la empresa, y del mismo modo se plantee correctamente, bajo una concepción sólida, los problemas, las metas y fines del presente estudio de investigación, así como también un adecuado argumento que justifique la razón del porque tiene que investigarse, proponiendo manifestar también si es factible e importante el presente estudio.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado en los siguientes capítulos: El primer capítulo se refiere al planteamiento del problema, Cómo influye la implementación de los sistemas de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa”?

En el cual consta la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia, el objetivo general y específicos,

El segundo capítulo se refiere al marco teórico, el cual incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, científicas así como la definición conceptual de la terminología utilizada.

El tercer capítulo comprende el marco metodológico, es decir, al tipo y diseño de investigación, la población y muestra, variables, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación

El cuarto capítulo comprende el análisis e interpretación de los datos obtenidos

El quinto capítulo se incluye la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Y finalmente se incluye la bibliografía utilizada en la investigación, Los anexos utilizados.

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento sobre el tema, tanto a nivel internacional, nacional, regional, local y del caso. Por las razones expuestas el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cómo influye la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa” de la provincia de Sihuas, 2013?

Para dar respuesta al problema de investigación se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa” de la provincia de Sihuas, 2013.

Para poder lograr el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia de la implementación del sistemas de control interno en las empresas de servicios del Perú.
2. Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa de la provincia de Sihuas.
3. Comparar la influencia de la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa Cecisa para la mejora de la actividad comercial.

Es necesario contar con un sistema de control interno integrado lo cual ayude a establecer pautas que permitan el logro de la eficiencia, efectividad en las gestiones que se realizan, también se debe tener en cuenta que un buen y adecuado sistema de control interno no constituye garantía de que no puedan ocurrir irregularidades, ya que lo que elimina el sistema de control interno es la probabilidad de que esto suceda. El Sistema de Gestión permite mejorar y continuar los procesos de la empresa que brindaran en sus mejoras en las operaciones y la rentabilidad en la empresa, sobretodo en épocas en que todas las empresa buscan ser competitivas.

El Sistema de Control Interno es todo un conjunto de controles tanto financieros como administrativos utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida; sirviendo a su vez de marco de referencia para que las actividades en los diferentes departamentos y provincias de la organización

fluyan con mayor facilidad. El Sistema de Control Interno proporciona una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando la imagen de la empresa frente a terceros.

concierno al desarrollo del presente trabajo, se justifica porque se lleva a cabo tomando en cuenta la importancia que tiene el sistema de control interno en la verificación de las distintas actividades que se llevan a cabo en las empresas el único fin de tener una mejor gestión y mayores márgenes de rentabilidad, todo eso por la aplicación de formar oportunidades , eficiente y eficaz del sistema de control interno, asimismo lo cual generara calidad en la atención al cliente y mejor forma y manera de trabajar.

De la misma manera pode determinar los factores que influyen en la gestión y rentabilidad de las empresas, definiendo los sistemas más adecuados a implantarse con miras a mejorar la productividad y competitividad. Es importante la realización de la investigación, para poder contar con una descripción de los factores que influyen en la rentabilidad de las empresas y plantear sistemas que permitan mejorar la rentabilidad y competitividad para proyectarse hacia un crecimiento sostenido. La importancia del estudio se refleja en el servicio posterior como fuente de información secundaria para la realización de posteriores trabajos de investigación; Además, contribuir al desarrollo del conocimiento de las personas interesadas en los temas de estudio, para que le den el uso adecuado según sus fines etc.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

El Control Interno en una Empresa Comercial, realizada en la ciudad de Cuba por **Alvarado Villatoro Pedro Augusto**, dirigido por el Dr. **José Fernando Ríos**, año (2004). En su tesis manifiesta que: El Control Interno es el desarrollo económico que ha permitido el establecimiento de grandes negocios a pesar de la complejidad que existe tanto en la administración como en la organización de empresas, es por esa razón que el control interno es un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la Gerencia, el personal de la empresa es decir se incluyen todas las personas que forman parte de la organización con el fin de alcanzar los objetivos planteados por cada una de quienes conforman la organización.

Tomando la opinión del autor de la tesis antes mencionada se concluye que el Control interno constituye uno de los elementos fundamentales en toda organización con el propósito de mejorar las actividades administrativas o financieras según sea la organización el objetivo del control interno es controlar, organizar los procesos de las actividades para evitar falencias en la organización a fin de conseguir los objetivos planteados.

Diseño del control interno para el mejoramiento de las decisiones en la empresa importadora **Alvarado Cía.** año (2004), realizada en la ciudad de Cuba, por **Bélgica Holanda Salas Espín**, dirigido por el C.P.A. Dr. **Oscar López Paredes**, año (2004). En su tesis manifiesta que:

El control interno es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable en relación al logro de objetivos de eficiencia y efectividad de las operaciones, confiabilidad del proceso de información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Según opinión del autor sobre la investigación realizada puedo comentar que el control interno es muy importante dentro de una organización ya que ayuda a cumplir con los objetivos y metas fijadas por la empresa, el control interno ayuda al ser humano a realizar de forma correcta sus actividades sin olvidar valores y ética profesional que debe tener cada persona y formar parte de este control en cada una de las aéreas que posee una empresa con el fin de proporcionar seguridad razonable para la organización.

Bondarenko, Huenulef (2007) en su trabajo de investigación denominado “Control Interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas de la Ciudad de Valdivia”, Chile, cuyo objetivo general fue demostrar que las pequeñas y medianas empresas emplean este instrumento de gestión con la única finalidad de resguardar sus activos, para este trabajo de investigación realizó una encuesta dirigida a propietarios, gerentes o administradores de mayor rango de cada empresa perteneciente a la muestra, obteniendo la siguiente conclusión: el 58% de las empresas de la muestra conocen el concepto correcto de control interno y, por tanto, pueden aplicarlo de manera efectiva, no ocurriendo lo mismo con el 48% de las empresas restantes, ya que están impedidas de identificar sus beneficios, características y componente. Así mismo indica que una de las técnicas más recurrentes del control interno contable aplicada por el 60% de las Pymes encuestadas, es la contabilización de los ingresos, ésta se realiza diariamente al final de cada día; la restricción del acceso a bóvedas y cajas fuertes, permitiendo que solo el personal autorizado acceda a ellos (85%); la autorización por escrito de la alta gerencia para realizar transacciones como la compra de mercadería es otra técnica utilizada por el 26% de las empresas de la muestra; la realización de arqueos frecuentes a la persona que tiene a su cargo el manejo de documentación de cuentas por cobrar y efectivo y; resguardo de materias primas de temperatura y humedad y disposición de gavetas para productos delicados.

Asimismo, menciona que toda organización debe contar con métodos de medición de desempeño para un mejor control interno que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación, estos métodos llevarán a una posterior corrección, en caso que sea necesario y, por ende, un mejoramiento del rendimiento, sin dejar de lado los objetivos. En cuanto al uso que se le da a la información financiera, se observa que la mayoría de las empresas la utiliza para cumplir con la legislación

tributaria, tomar decisiones de inversión y financiamiento, detectar irregularidades y medir el desempeño del negocio (50% de las Pymes encuestadas), lo que permite concluir las empresas realizan control interno y control interno contable no sólo con el objetivo de salvaguardar sus activos, sino que también para cumplir con la legislación tributaria y pagar impuestos (100% de las empresas de la muestra).

Molina (2015) en su trabajo de investigación denominado “ Control Interno y su incidencia en la gestión contable – administrativa de Agro – Servicio Comercial Arias, Cantón el Empalme, 2012”, Ecuador cuyo objetivo general fue evaluar la incidencia del Control Interno en la Gestión contable-administrativa de la empresa Agro-Servicio Comercial “Arias” del Cantón El Empalme en el año 2012, para lograr este objetivo se plantearon como objetivos específicos analizar las Fortalezas y Debilidades del sistema de control interno de la entidad para mejorar la gestión contable-administrativa, evaluar el sistema de control contable-administrativo de la organización mediante el método COSO para determinar el grado de eficiencia y por último examinar el cumplimiento de la NIC 1 en la presentación de Estados Financieros de Agro-Servicio Comercial “Arias”, para esta investigación se realizó un cuestionario estructurado que permitió obtener datos estadísticos necesarios, obteniendo como conclusión que la empresa Agro – Servicio Comercial Arias, al no contar con inducción, capacitación, manual de funciones y sobre todo con un plan estratégico presentan deficiencias, teniendo como causa principal que los directivos no cuentan con un control ni orientación sobre control interno, lo cual provoca que la empresa no logre el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.

Armenta (2012) en su trabajo de investigación denominado “La importancia del Control Interno en las medianas y pequeñas empresas de México”, Distrito Federal, México, cuyo objetivo general fue demostrar la importancia de contar con una estructura definida de control interno para el desarrollo de las empresas, llegando a la siguiente conclusión: El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la

información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa. Por ello, toda empresa, sea familiar o no, deberá definir sus políticas, métodos y procedimientos, que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable.

Es importante mencionar, cada empresa deberá contar con personal idóneo, que cumplan a la par con los objetivos de la empresa o sus dueños, ya que el solo hecho de contar con un control interno establecido, no significa que la empresa lo esté llevando a cabo, es por eso la importancia de vigilar, evaluar y dar seguimiento al mismo ya que no existe una fórmula para establecer un control interno exitoso, eso dependerá mayormente de las personas que lo ejecutan y evalúan.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Chiclayo; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Alfaro (2007), en su tesis; control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial ISA. Durante el año 2010, concluye en el siguiente: Analizar el proceso de compras en la empresa Comercial isa se ha podido concluir que un buen control interno es importante puesto que ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y sobre todo orienta al personal y gerentes de la institución a cumplir las funciones encomendadas con eficiencia y eficacia logrando cumplir las metas planteadas.

Briceño (s/f), en su tesis: Diseño un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos concluye en las siguientes conclusiones:

1. Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad el tipo de organización, el sistema de control interno posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos de análisis el tipo de elaboración

2. El control interno debe ajustarse a las necesidad que se requerirá cada organización, y debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada ya que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo las regulaciones innecesarias para cada grado de creatividad de los empleados.

3. La elaboración y aplicación de los manuales administrativos y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

4. Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, y procedimientos que están relacionados, con los debidos niveles de dirección y administración de las operaciones.

5. El costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

Blanco (2008) en su tesis “Implementación de los servicios de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología – 2008”. El objetivo es conocer la implementación de servicios de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología – IRO demostrando que se pueden mejorar la gestión de los procesos, operaciones y evitando el riesgo de sanciones administrativas, por ello que compete a los Gestores, adecuarse a los cambios y asumir

responsabilidades, procurando eficiencia, eficacia, economía, calidad en su trabajo y en la utilización de los recursos, asociada al cumplimiento de las Normas de Control Interno.

Para conocer y evaluar el control interno del área se aplicaron cuestionarios a los trabajadores encargados, detectando deficiencias e irregularidades, identificándose que no se realizan programaciones para las compras y en algunos casos sin la firma del funcionario encargado ya que solo se coordina vía telefónica. Como respuesta a las deficiencias encontradas se plantea Implementar un Sistema de Control Interno adecuado según la Guía, es necesario tener en cuenta los componentes del control interno que son indispensables, ya que no sólo se busca medir riesgos sino crear una ventaja competitiva frente a instituciones que brindan el mismo servicio.

Contreras (2012) en su tesis “implementación de servicios pone conocimientos para mejorar la gestión en la empresa plantas y pegamentos E.I.R.L. 2012” Está orientado a la búsqueda de solución del problema generado en el sistema de control de servicios a la empresa PLANTAS Y PEGAMENTOS E.I.R.L. 2012, por cuanto en la presentación de resultados obtenidos en la recolección de los datos; se diseña el Sistema de Control interno de servicios y se aplica el Mayor Auxiliar de Mercaderías (KARDEX) elaborando cuadros resúmenes y analizando los resultados para determinar el máximo y mínimo de existencias según la rotación de cada producto Estos resultados se discuten con el marco teórico, los antecedentes para luego llegar a las conclusiones, entre ellas, se ha concluido que la empresa en estudio no contaba con un sistema de control para implementación del Sistema de Control través del Mayor Auxiliar de Existencias permite contar con una información oportuna y veraz.

Aquije, (2003). En su tesis titulada: “Sistema de control Interno en el almacén de la empresa conservera ESLOY S.A.” llego a la siguiente conclusión: La recepción y verificación de la descarga de combustible se realiza en base a la experiencia puesto que no existe un procedimiento formalmente establecido. Además, todos los controles que la empresa realiza en este proceso no tienen un alto grado de confiabilidad puesto

que se encuentran faltantes significativos en cada descarga, originando así que el stock físico de los productos no coincida con el stock de libros.

Liza, (2003) en su tesis titulada, “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003. Arribo a las conclusiones después de aplicar el Sistema de Control diseñado son las siguientes: Al Diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.

Millán, (s/f) en su tesis: Implementación del sistema de control interno y los indicadores como evaluadores de la gestión en el instituto departamental de tránsito y transporte de la meta, concluye en las siguientes conclusiones:

1. Los mecanismos de control presentados en este documento aseguran que los procesos de gestión y prestación de servicios sean eficientes, transparentes, desburocratizados y legales.
2. el control implementado con la evolución periódica permite detectar problemas, identificar las causas y proponer los correctivos necesarios para su mejoramiento.
3. La importancia del autocontrol en todas las disposiciones que se llevan a cabo para el logro de los resultados de la entidad es fundamental en el desempeño de las funciones, es decir, que cada funcionario debe ser catalizador de funciones anómalas y corruptas que entorpezcan el buen funcionamiento de la entidad.
4. El sistema de control interno planteado procura el cumplimiento de los objetivos y expectativas que han sido fijadas por la entidad a través de los planes de cada área o dependencia acorde con el plan de desarrollo del Departamento.

Norberto (2008), en su tesis; Influencia del deficiente control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa “Industrias” de la ciudad de Lima en el año 2008. Tiene los siguientes antecedentes: Como Basura Vicente, (2001) “El control interno en las decisiones empresariales “Lima - Perú 2001 concluye que:

4. El control Interno es un sistema esencial en toda institución, es necesario que las empresas cuenten con adecuado y eficiente control interno para la toma de decisiones en la vida empresarial.
5. El proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia y los informes de auditoría interna cumplen un rol importante en la medida que permite el conocimiento de la evaluación de la organización a través de la evaluación del sistema de control Interno.
6. Un buen Sistema de control Interno, permite un mejor nivel operativo y por consiguiente trasciende en los resultados.

Tovar (2008) en su tesis: de Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel cielo en el I semestre del (2008), concluye con lo siguiente: El Sistema de Control Interno en una organización representa el punto de partida para alcanzar, satisfactoriamente, los objetivos planteados por la Junta Directiva. Por lo tanto, una empresa que carezca de dicho sistema arriesga su crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema. En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados previamente.

Propuesta de evaluación y diseño de un Sistema de Control Interno Contable a la empresa J.F. Nascir, dedicada a la importación y comercialización de gaseosas, realizada en la ciudad de Lima por **Patricia Rodríguez Gómez** dirigido por Dr. **Cesar Pasquel**, año (2007). En su tesis nos concluye que: El Control Interno nace de la necesidad de una entidad para reducir fraudes, evitar el desperdicio cumplir con las políticas que la empresa requiere con el personal, comprobar la veracidad de los informes contables, salvaguardar los activos de la empresa, mediante estas propuestas que ayudará el control interno a cumplir las metas de la empresa se llegará también a planificar, verificar y controlar de mejor manera las actividades cotidianas

con las que se tomará las decisiones correctas para la empresa y el progreso de la misma.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país donde se realiza el trabajo de campo o de caso, menos la Provincia de Pomabamba; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Domingo, (2004) desarrollo la Tesis: "Control eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples", elaborado para optar el grado de auditoría contable y financiera. En este trabajo el autor describe la forma como implementar un sistema de control interno eficaz, el mismo que es un verdadero facilitador de la gestión óptima de las empresas cooperativas. Este trabajo puede ser aplicado a las empresas comerciales, con el fin de implementar un sistema de control eficaz para el buen gobierno corporativo, porque llega a demostrar que el control eficaz se constituye en un instrumento de ayuda a la optimización de la gestión integral de las empresas cooperativas de servicios múltiples, es decir se realiza un estudio del sistema de control cooperativo considerando el establecimiento de documentos normativos, puntos estratégicos de control, acciones correctivas, a la , importancia de control previo, concurrente y posterior, técnicas especiales necesarias para hacer una eficaz labor de control, programas de trabajo
Procedimientos de control, técnicas de control y otros elementos que facilitan la optimización de la gestión institucional.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores de la ciudad de la provincial de Pomabamba; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

A nivel local no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías de Control interno:

2.2.1.1 Principio de Control.

El principio de control definido según **Taylor**, es controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo efectuado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea lo mejor posible

2.2.1.2 Principio de Amplitud del Control

Kendal (s/f).menciona el control como principio, pero en este caso le llama principio de amplitud del control y este principio destaca que cada superior no debe tener más que un cierto número de subordinados que varía según el nivel de los cargos y la naturaleza de los mismos indica también que el supervisor no solo supervisa personas sino también, y principalmente las relaciones entre esas personas Erick no contempla la amplitud del control y solo lo enfoca a la administración del personal, olvidando, procedimientos y actividades que hacen parte actualmente de la implementación del control interno. **(10)**

Fayol. (1926) Quien decía: “El mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias, es estudiar el mecanismo administrativo para determinar si la planeación, de la organización, es el mando, la coordinación, y el control están adecuadamente atendidos”.

El enfoque de Fayol estaba hecho específicamente hacia la evaluación del proceso administrativo con el objeto de detectar las fallas y determinar mejoras generales en la organización.

2.2.1.3 Teoría del Control Interno

Ésta teoría se mantiene por Reis, y tiene conexiones con el Psicoanálisis y la cibernética. Para el autor, la delincuencia es el resultado de una relativa falta de normas y reglas internalizadas, de un desmoronamiento de controles erigidos con anterioridad y/o de un conflicto entre reglas y técnicas sociales. La desviación social se entiende como la consecuencia funcional de controles personales y sociales débiles fundamentalmente por el fracaso de los grupos primarios.

2.2.1.4 Teoría de la Anticipación Diferencial:

Según **Glasear**, la decisión de cometer o no cometer un delito se halla determinada por las consecuencias que el autor anticipa, por las expectativas que se derivan de su ejecución o no-ejecución. El individuo se inclinaría por el comportamiento criminal si de su comisión se derivan más ventajas que desventajas, considerando sus vínculos con el orden social, relacionen con otras personas y experiencias precedentes. Ahora bien, tales expectativas, a su vez, dependerían del mayor o menor contacto de cada individuo con los modelos delictivos, esto es, del aprendizaje o asociación diferencial.

Las diversas teorías del control explican por qué el individuo se abstiene de cometer el delito, qué vínculos sociales o qué mecanismos le aíslan y protegen positivamente frente al comportamiento criminal; no explican, sin embargo, con la misma convicción el hecho positivo, esto es, por qué entonces hay personas que delinquen. Dejan, además, numerosas cuestiones sin respuesta.

2.2.1.5 Teoría de la Excelencia Institucional

Según Stone (2003); la excelencia institucional es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social. Siendo así, en el JUZGADO debe aspirarse a representar la excelencia en todas las áreas en las que desarrolla sus operaciones. Por ello, debe comprometerse a proporcionar productos, servicios y soluciones que satisfagan las expectativas de los clientes; a llevar cabo sus operaciones de una manera eficiente y fiable; con la mejora continua de sus productos, servicios y procesos como parte integrada de su desarrollo y del mercado. JUZGADO debe impulsar una gestión excelente, integrando lo más posible los aspectos de calidad en la gestión y en el trabajo del día a día asumiendo los modelos más adecuados en cada momento y situación.

2.2.1.6 Riesgos de Control Interno

En la actualidad el riesgo es todo aquello (positivo y negativo, de origen interno o externo) que puede (probabilidad) afectar (impacto) un negocio. El riesgo en contabilidad se puede definir como la posibilidad de que en el trabajo propiamente contable se den errores,

omisiones, incertidumbres o fraudes. En términos de auditoría existe el riesgo de que los errores, omisión, incertidumbres y/o fraudes no sean detectados en el proceso de la ejecución de la auditoría.

El riesgo de control interno puede considerarse como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos.

2.2.1.7 Diseño del Sistema de Control Interno

Teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno no es un objetivo en sí mismo, un criterio fundamental, al momento de idear o establecer tales sistemas, es considerar constantemente la relación costo-beneficio. En particular, el costo del Sistema de Control Interno se debe diferenciar con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de la metas de la organización. El reto es encontrar el justo equilibrio en el diseño del Sistema de Control Interno; un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. Es el gerente de la organización, con ayuda de sus colaboradores, quien está llamado a definir y poner en marcha dentro de los parámetros de orden legal y sistemático, el Sistema de Control Interno que mejor se ajuste a la misión, las necesidades y la naturaleza de la organización.

2.2.1.8 Relación Entre riesgo y Rentabilidad en las Empresas.

Como gestores de negocios, la rentabilidad es uno de los factores que diariamente se busca en el accionar de una empresa, sin embargo, su relación con el riesgo debe ser uno de los objetivos fundamentales que debemos perseguir para lograr su optimización. Por supuesto que debemos buscar minimizar el riesgo pero sin olvidar que "no hay rentabilidad sin riesgo"; el logro del balance en esta ecuación le permitirá a la empresa tomar ventaja competitiva dentro de los mercados en los que se desenvuelve.

2.2.19 Potencialidad del Control Interno

Las virtudes de un adecuado sistema de control interno se sustenta en su capacidad de dar confianza prudente para la ejecución de los objetivos intrínsecos de este sistema, de propiciar límites sensatos para la cobertura de contingencias, de proteger apropiadamente el acatamiento a las políticas y procedimientos establecidos, de promover la veracidad e

integridad de su base de datos, de favorecer el desempeño formal de sus actividades funcionales dentro del marco regulatorio del sector al cual pertenece, y de patrocinar medidas conducentes a la cultura organizacional de evaluaciones de desempeño eficaz expuestas en memorias, reportes, informes o actas pertinentes. En esta línea, el

Lic. Andrés Ramos Álvarez - Profesor Asistente, del Departamento Ciencias Contables, de la Universidad de Cienfuegos, señala que el Control Interno pretende:

7. Aumentar la probabilidad de realización de los objetivos.
8. Reducir o prevenir los riesgos.
9. Disminuir las sorpresas en los procesos.
10. Asegurar la credibilidad de la información.
11. Cumplir las leyes y normas.
12. Rendir cuentas.

2.2.1.10 Compromiso de la Competencia Profesional

La competencia debe reflejar las habilidades o conocimientos específicos requeridos para desempeñar las tareas que definen el trabajo de cada individuo. Le corresponde a la Dirección definir los niveles de competencia para cada puesto de trabajo y cuáles son las habilidades y conocimientos que espera de quien ocupa dicho puesto.

Generalmente hay una compensación entre competencia y costo, por ejemplo, no es necesario contratar a un ingeniero eléctrico para encender una lamparita. A su vez, la Dirección determina cuán bien deben ser cumplidas las tareas para contribuir al logro de los objetivos organizacionales y no apartarse de la estrategia implantada.

2.2.1.11 Organización del Control Interno

La organización del control interno compete a cada entidad. Sin embargo, existe la opción de su revisión para medir su efectividad. Así, en el Perú contamos con unidades orgánicas internas y externas encargadas de la evaluación a ese control interno. Esta visión organizacional es más clara en el sector público, donde se garantiza la estabilidad de las OCI (Órganos de Control Institucional), a diferencia de estas mismas unidades en el sector privado. En uno u otro sector, la organización interna y externa se hace imprescindible. Internamente, la estabilidad se hace necesaria para asegurar la permanencia apropiada del control interno. Para tal fin, los Manuales de Organización y

Funciones (MOF) garantizan mantener los aspectos óptimos y tenerlos como parámetro para mejorar o retroalimentar lo perfectible. Externamente, los aspectos legales son elementos coadyuvantes para llevar a cabo las revisiones competentes al control interno de las entidades sujetas bajo su jurisdicción.

2.2.1.12 Eficacia del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuenta con una seguridad razonable en la información acerca del avance en el logro de los objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la legislación y normas vigentes, incluida las políticas y procedimientos emanados de la propiedad, esta norma fija el criterio para calificar la eficacia de un sistema de control interno, basándose en las tres materias del control:

13. Las operaciones
14. La información financiera
15. El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamento y cualquier tipo de normativa.

2.2.1.13 Claves para la Implantación de Sistemas de Control Interno

La incorporación de Sistemas de Control Interno puede ser abordada de dos maneras: desde una perspectiva normativa, que se limite a cumplir la norma, o como una ventaja competitiva. Aquellos que establezcan Sistemas de Control Interno desde este segundo punto de vista podrán obtener beneficios tangibles para su organización, tanto desde el punto de vista interno (mejora de procesos, control de riesgos, gestión de deficiencias, etcétera) como externo (clientes y accionistas entre otros). En cualquier caso, lo que no se le escapa a nadie es que es que todo lo que sea mantener el control de todos los ámbitos de la empresa supone garantizar un mejor servicio-producto.

La implantación de un Sistema de Control Interno ya supone, en sí misma, un cambio cultural, pero adicionalmente supone trabajar de forma diferente. Dado el número de aspectos que involucra y sus condicionantes, abordar desde un objetivo ambicioso una implantación integral del sistema supone un alto riesgo de no alcanzar el objetivo marcado.

Una forma de mitigar el riesgo de su implantación es realizarla de forma gradual, dando pasos poco a poco y dando tiempo a que el sistema vaya madurando tanto en sus procesos como en la organización en la que se va a implantar.

2.2.1.14 Principios de Control Interno

El control interno implica que éste se debe diseñar tomando en cuenta los siguientes principios:

16. El principio de igualdad: Consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
 17. El principio de moralidad: Todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc. Los valores morales perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.
 18. El principio de eficiencia: Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
 19. El principio de economía: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- El principio de celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
 - Los principios de imparcialidad y publicidad: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

- El principio de valoración de costos ambientales: Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operación pueda tenerlo.

- El principio del doble control: Consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, sólo puede ser aprobada por el supervisor del control interno, si esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuando se efectúa la asignación de funciones, hay que tener presente que el trabajo que ejecuta un individuo, sea el complemento del realizado por otro, el objetivo es que ninguna persona debe poseer el control total.

2.2.1.15 Clasificación del Control Interno.

2.2.1.15.1 Control interno administrativo: Es la promoción de eficiencia en la operación de la empresa, que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa, se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes, normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables. Se basa en los pasos generales de Planeación, Control, Supervisión y Promoción, con un plan de organización basado en métodos y procedimientos relacionados con eficiencia de operación, con adhesión a políticas y usar como medio de control el análisis estadístico

2.2.1.15.2 Control interno contable: Protege los activos de la empresa, obtiene información financiera veraz, confiable y oportuna. Se basa en los pasos generales de la Planeación, Valoración, Ejecución y Monitoreo, incluye en su plan de organización métodos y procedimientos relacionados con la protección de activos, confiabilidad de los registros contables y uso como medio de control de los sistemas de autorización.

2.2.1.15.3 Control Interno Operacional: Los controles operacionales comprenden la estructura de la organización, la elección de las medidas tecnológicas, la selección de los empleados, la fijación de metas y políticas y además todos los métodos y medidas coordinados adoptados dentro de un negocio para promover la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas. Se han definido también como una combinación de los objetivos, de los planes las políticas, los

procedimientos, las técnicas y las normas, en adición a la medición apreciación o evaluación de los resultados.

La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito.

Todo sistema de control interno tiene unas limitaciones. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, fallo humano, etc.

2.2.1.16 Elementos del Control Interno

2.2.1.16.1 Ambiente de Control: El ambiente de control en una empresa es la actitud global de sus administradores y empleados hacia la importancia de los controles, uno de los factores que influye en el ambiente de control es la filosofía y estilo administrativo de los directivos.

2.2.1.16.2 Evaluación de Riesgos: Todas las organizaciones enfrentan riesgos, estos son los cambios en las necesidades que enfrenta la empresa con el mercado, como es: necesidades de los clientes, las actividades de la competencia y los cambios en las leyes y factores económicos. Los administradores deben evaluar estos riesgos y tomar las medidas pertinentes para controlarlo, de modo que los objetivos del control interno se cumplan.

2.2.1.16.3 Procedimientos de Control: Los procedimientos de control se establecen con el fin de garantizar que las metas de la empresa se alcancen, incluida la prevención de fraudes. De esta manera se tendrá personal competente, se realizará separación de la responsabilidad de operaciones relacionadas.

2.2.1.16.4 Supervisión: Supervisar el sistema de controles internos para detectar deficiencias y mejorar la eficacia del control. El sistema de control interno puede supervisar mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas.

2.2.1.16.5 Información y comunicación: La información y comunicación son elementos esenciales del control interno. La información acerca del ambiente del control, la evaluación de riesgos, los procedimientos de control y la supervisión son necesarios para

que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el apego a las especificaciones legales, reglamentarias y de información. Los directivos también pueden usar información externa para evaluar acontecimientos y situaciones que afectan la toma de decisiones y los informes externos.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Control: Es un proceso en el cual identificamos diferentes elementos; Hechos, criterios, desviación, análisis de las causas, efecto de impactos. De su acción se debe desprender acciones correctivas y de seguimiento.

Actividad dirigida a verificar el cumplimiento de planes, programas, políticas, normas y procedimientos, detectar desviaciones e identificar posibles acciones correctivas. Control Interno: Es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

2.3.1.1 EL Control Interno

El control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos, los seres humanos; pues es el mayor drama humano, sin solución en sistema económico alguno, es que somos esclavos de necesidades, siempre insatisfechas e infinitas, mientras que la naturaleza es avara y con sus cada día más limitados recursos; este desequilibrio, sin solución, nos impone que todo ente productivo y consumidor para ser eficiente utilice instrumentos de control sobre sus escasos recursos y sobre la creatividad que esta escasez origina. Además, si consideramos que en toda empresa, existe la posibilidad de contar con empleados, que hacen la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y, que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria, por lo que deviene imprescindible el control interno.

2.3.1.2 Sistema de control: Proceso efectuado por los órganos directivos y el resto del personal de un hospital, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

2.3.1.3 Eficacia: Es la consecución de objetivos y metas referidas a la permanencia de misión y visión de la cantidad, esta relación permite comprobar si los servicios o productos generales corresponden con los objetivos y metas programadas.

2.3.1.4 Eficiencia: Es la relación entre los bienes y servicios producidos y el manejo racional de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades.

2.3.1.5 Efectividad: La medida en la cual los usuarios pueden alcanzar sus metas de tareas.

2.3.1.6 Gestión: Es el proceso de coordinar los recursos necesarios para establecer y alcanzar objetivos y metas precisas.

2.2.1.7 Políticas: Son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones. Decisiones de alto nivel que buscan unificar conductas y orientar procesos hacia el logro de un estándar objetivo.

2.2.1.8 Rentabilidad: Es el índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

2.2.1.9 Supervisión: Es la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto.

2.3.1.10 Seguridad razonable: Un sistema de control interno efectivo representa un nivel de seguridad no absoluta, pero sí provee a la persona competente en materia de control interno con una base sólida para concluir si es probable que los objetivos de la organización sean logrados.

III. METODOLOGIA

3.1 Diseño de la investigación:

La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población

Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población.

3.2.2 Muestra

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio.

3.3 Operacionalización de variables:

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso

3.4 Técnicas e instrumentos:

3.4.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental. Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas.

3.4.2 Instrumento

Para el recojo de información de Multiservicios Hiro EIRL., se utilizó un cuestionario.

3.5 Plan de análisis:

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso (CECISA).

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

3.6 Matriz de consistencia:

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

3.7 Principios Éticos:

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables.

Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de las empresas de servicios del Perú.

CUADRO 01

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Blanco (2008)	Determina que la implementación de un Sistema de Control Interno es indispensable, ya que es elemento de vital importancia para una eficiente gestión de todas las operaciones que se desarrollan dentro de la empresa, especialmente cuando son familiares, donde laboran sin ninguna revisión y verificación, lo cual se espera solamente una seguridad razonable más no absoluta de los hechos.
Alfaro (2007)	Determina que el sistema de Control Interno permite salvaguardar los recursos materiales y financieros de una empresa, tales como: dinero en caja y bancos, inventarios de materiales, muebles y enseres, etc., asegurando su integridad y evitando que se haga uso indebido del mismo, ayuda a una adecuada toma de decisiones en base a una información administrativa y financiera oportuna, correcta y segura, es decir confiable.
Dominguez (2004)	Determinan que el Control Interno impacta en la Gestión de las Empresas Comerciales en Lima

Metropolitana, por cuanto la aplicación de sus componentes permite contar con una gestión administrativa eficiente, eficaz y actualizada para que el Directorio de las empresas tomen decisiones de calidad y oportuna.

Nolberto (2008)

El sistema de Control Interno es de suma importancia para las empresas porque permite evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía para que la administración pueda lograr y alcanzar sus metas y objetivos programados.

Contreras (2012)

Determina que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos en un 100%.

Tovar (2008)

Determina que las empresas que no cuentan con un sistema de control interno están expuestas a las prácticas delictivas (sustracción de dinero), a diferencia de las empresas que si tienen sus sistemas de control interno debidamente implementados lo cual les permite tener una adecuada gestión y mejor rentabilidad.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa de la Provincia de Sihas.

CUADRO 02

AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO
1. ¿Cuenta la empresa con un control interno implementado formalmente?	X	
2. ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		X
3. ¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	X	
4. ¿Existen acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?	X	
5. ¿La empresa dispone de personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?	X	
6. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		X
7. ¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo?		X
8. ¿Dispone de algún sistema de retribución o incentivos por méritos a los empleados?		X
9. ¿Tiene dificultad para mantener la disciplina entre los empleados?		X
EVALUACION DE RIESGOS		
10. ¿Tiene la empresa definido s sus objetivos?	X	
11. ¿Se ha difundido en toda ³⁹ as áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	X	

12. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos? **X**

13. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados? **X**

ACTIVIDADES DE CONTROL

14. ¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente a su desempeño? **X**

15. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para labor que desempeña? **X**

16. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida? **X**

17. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones? **X**

18. ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales? **X**

19. ¿Existe algún sistema para ayudar a los empleados a desarrollar sus capacidades dentro de la empresa? **X**

INFORMACION Y COMUNICACION

20. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones? **X**

21. ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión? **X**

22. ¿Se proporciona la información correcta al personal, con detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades? **X**

23. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades? **X**

24. ¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores? **X**

SUPERVISION

25. ¿Existe monitoreo continuo por parte de la administración? **X**

26. ¿Se están cumpliendo con las metas programadas? **X**

27. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad? **X**

28. ¿Se implementan las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer los controles internos? **X**

29. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento? **X**

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

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Comparar la influencia de la implementación del sistema de control interno de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Cecisa, para mejorar las actividades comerciales.

CUADRO 03

ELEMENTOS EN COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Respecto ambiente control	al de En las empresas es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación y capacitación constante del personal que labora en la empresa con el fin de lograr sus objetivos propuestos. Armenta (2012).	La empresa no cuenta con un plan anual de capacitación, tampoco dispone de un sistema que les permita a los empleados desarrollar sus capacidades dentro de la empresa.	No coinciden.

Respecto a la evaluación de riesgos	a la	El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, en las empresas logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas lo que permite minimizar riesgos y errores en forma oportuna.	La empresa mediante la implementación de su sistema de control busca proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones y objetivos trazados con el fin de disminuir riesgos.	Si coinciden.
--	------	--	--	---------------

Respecto a la actividad de control	a la	Las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., deben tener controles internos implementados, con la finalidad de salvaguardar los diversos recursos, activos y garantizar la	El personal responsable de la empresa no revisa de forma periódica el proceso de sus funciones para verificar el buen desarrollo de las mismas.	No coinciden.
---	------	---	---	---------------

confianza en la generación de los Estados Financieros.

Escalante (2004).

Respecto a la información y comunicación

Afirman que mediante la aplicación del sistema de control sus componentes permiten contar con una gestión administrativa eficiente, eficaz y actualizada para que el Directorio de las empresas tomen decisiones de calidad y oportuna.

La información es seleccionada, analizada y evaluada para la toma de decisiones de la empresa.

Si coinciden.

Villanueva y García (2013).

Respecto a la supervisión

Cada empresa deberá contar con personal idóneo, que se encargue de vigilar, evaluar y dar seguimiento al sistema de control interno, eso dependerá mayormente de las personas que

La empresa lleva a cabo de manera continua un monitoreo por parte de la administración, si se detecta algún problema se registra con el fin de tomar

Si coinciden.

ejecutan y evalúan. acciones
Armenta (2012). correctivas.

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

4.2. Análisis de Resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir la influencia del sistema de control interno de las empresas de servicios del Perú.

Blanco (2008), Alfaro (2007), Dominguez (2004), Nolberto (2008), Contreras (2012), Tovar (2008) coinciden en sus resultados al determinar que la implementación del control interno es indispensable y de vital importancia para una eficiente gestión de las operaciones, lo cual permite salvaguardar los recursos materiales y financieros para poder alcanzar sus metas y objetivos programados. Estos resultados coinciden con los resultados de los siguientes autores internacionales: Bodarenko y Huenulef (2007), Armenta (2012), Molina (2015) quienes establecen que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. Asimismo, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas según: Huilca (2009), Gómez (2011) y Khoury (2014).

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa de la Provincia de Sihuas.

Respecto al componente ambiente de control: De las 9 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, el 44 % nos dio como respuesta SI y un 56% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando debida importancia a este componente.

Respecto al componente evaluación de Riesgo: De las 4 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, a todas nos dieron como respuesta un

SI, lo cual es beneficioso porque nos muestra que la empresa estudiada está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, posición a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

Respecto al componente actividades de control: De las 6 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, el 67 nos dieron como respuesta Si, y el 33% respuesta negativa, lo cual refleja que en la empresa estudiada no se realiza de manera periódica la revisión de las actividades que realizan los empleados.

Respecto al componente información y comunicación: De las 5 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, a todas nos dieron una respuesta afirmativa, lo cual es beneficioso para la entidad estudiada, pues la información pertinente debe ser comunicada de manera correcta y a tiempo para ser analizada y evaluada para una oportuna toma de decisiones.

Respecto al componente supervisión y monitoreo: De las 5 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, todas nos dio como respuesta SI, lo cual nos demuestra que la empresa viene trabajando de manera adecuada en lo que respecta a la supervisión mediante monitoreo continuos de las funciones de sus trabajadores, de esta manera permite tomar acciones correctivas si es necesario.

4.3.3 Respecto al objetivo específico 3: Comparar la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa para mejorar la actividad comercial.

Respecto al ambiente de control: Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la implementación de un sistema de control interno no coinciden, pues la empresa no cuenta con un plan de capacitación adecuada para el personal.

Respecto a la evaluación de riesgos: Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la identificación y valoración de riesgos sí coinciden, pues la empresa mediante la implementación de su sistema de control busca proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones y objetivos trazados con el fin de disminuir riesgos, tal como lo determina Obispo (2014).

Respecto a la actividad de control: Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a que el control interno debería existir en todas las áreas de la empresa, estos no coinciden, pues en la empresa en estudio carece de un sistema que permita revisar de forma periódica los procesos y actividades de los empleados, todo lo contrario a lo que afirma (Escalante, 2004) el control interno debe actuar en todas las áreas de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo para salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de estados financieros.

Respecto a la información y comunicación: Los resultados del objetivo específico 1 y 2 referente a la calidad de información y comunicación, ambos coinciden en que es de suma importancia que la empresa proporcione la información de manera veraz y actualizada para que la dirección tome decisiones oportunas.

Respecto a la supervisión: Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la supervisión y monitoreo si coinciden, pues en la empresa se cuenta con personal que realiza el seguimiento del sistema de control, tal como lo establece **Armenta (2012)** cada empresa debe contar con personal idóneo en cada área para vigilar, evaluar y dar seguimiento al sistema de control.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de las empresas de servicios del Perú.

En los resultados de los antecedentes pertinentes revisados y las bases teóricas se establece que es de suma importancia la implementación de un sistema de control interno en las empresas comerciales del Perú, determinando que si se realiza de manera adecuada esto influirá de manera positiva en las actividades comerciales.

5.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa de la Provincia de Sihuas.

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Cecisa se ha podido evidenciar que la empresa a pesar de contar con un sistema formal de control interno, nos demuestra que le falta implementar un plan anual de capacitación de personal, asimismo un sistema de seguimiento de las funciones, proceso y actividades que estos realizan lo cual les permita detectar de manera oportuna algún problema que se le pueda presentar y represente un riesgo que no les permita lograr sus metas y objetivos establecidos.

5.3 Respecto al objetivo específico 3: Comparar la influencia de la implementación del sistema de control interno de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Cecisa para mejorar la actividad comercial.

De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede deducir que en algunas de las empresas de servicios a nivel nacional no se cumple de manera adecuada con los componentes del control interno, todo lo contrario a la empresa Cecisa. de la Provincia de Sihuas, en la cual el control interno influye de manera positiva en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos; debido a que se está aplicando de manera correcta de los componentes.

VI. ASPETOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas

- Armenta, C. (2012) “La importancia del Control Interno en las medianas y pequeñas empresas de México”, Distrito Federal, Mexico.
- Asubadin A & Inés C.** (2011), “Control Interno Del Proceso De Compras Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Comercial Yucailla Latacunga Durante El Año 2011”
- Alfaro S. (2007), en su tesis; control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial ISA. Durante el año 2007, concluye en el siguiente
- Aqueje. L. (2003). En su tesis titulada: “Sistema de control Interno en el almacén de la empresa conservera ESLOY S.A.”
- Bondarenko, N. y Huenuef, K. (2007) “Control Interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas de la Ciudad de Valdivia”, Chile
- Anónimo. (s/f) “Diseño del sistema de control interno por el método Informe coso”. – Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1464/4/capitulo%203.pdf>
- Blanco J. (2008), “Claves para la implantación de Sistemas de Control Interno”. – Disponible en: <http://estrategiafinanciera.wke.es/articulos/claves-para-la-implantaci%C3%B3n-de-sistemas-de-control-interno>
- Briceño D,(s/f) en su tesis: diseño un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos
- Blanco J. (2008) en su tesis “Implementación de los servicios de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología – 2014.
- Calvo D. (2012), “Gestión del riesgo y el impacto en la rentabilidad de la empresa” – Disponible en: http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=302:gestion-del-riesgo-y-el-impacto-en-la-rentabilidad-de-la-empresa&catid=39:trip-deals&Itemid=56
- Contreras. N. (2012) en su tesis “implementación de servicios pone en conocimientos para mejorar la gestión en la empresa plantas y pegamentos E.I.R.L. 2012”
- Domingo. M. (2004) desarrollo la Tesis: "Control eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples"

- Domingo .H & Castillo Celis, (s/f) “Sistema de control interno efectivo, herramienta para facilitar la excelencia institucional” – Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos85/sistema-control-interno-efectivo/sistema-control-interno-efectivo2.shtml>
- Gonzales, A & Cueto L, (s/f) Barreras a la adecuada implementación del Sistema de Control Interno en las empresas cubanas en la actualidad. Necesidad de la integración de enfoques. – Disponible en: <http://www.ceec.uh.cu/sites/default/files/Aleida>.
- Héctor E. (s/f) Teorías del control” – Disponible en: <http://hectorberducido.files.wordpress.com/2008/05/teorias-del-control.pdf>
- Inés C, (2010) en su tesis; control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla.
- Jiménez .S & Hiralid Z, (2007), “Evaluación del control interno del departamento de almacén del centro estatal de coordinación Falcón del Ministerio del Poder Popular para la infraestructura”.
- Liza, C. (2003) en su tesis titulada, “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003
- Millán C, (s/f). Implementación Del Sistema De Control Interno Y Los Indicadores Como Evaluadores De La Gestión En El Instituto Departamental De Tránsito Y Transporte Del Meta.
- Molina, J. (2015) “ Control Interno y su incidencia en la gestión contable – administrativa de Agro – Servicio Comercial Arias, Canton el Empalme, 2012”, Ecuador
- Norberto A. (2008), en su tesis; Influencia del deficiente control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa “Industrias” de la ciudad de lima en el año 2008.lima -Perú
- Puerros. I. (s/f) “Auditoría Administrativa”, - Disponible en: http://drupal.puj.edu.co/files/OI039_Ivan%20Puerres_0.pdf
- Rojas D. & Walter O, (2007), Diseño De Un Sistema De Control Interno En Una Empresa Comercial De Repuestos Electrónicos. Guatemala. Pág. 44
- Rodríguez M, & Gustavo F. (s/f) “Implementación de un control interno para Pymes en crecimiento aplicada en la empresa Ktalogos”.

Salas B, (2004) Diseño del control interno para el mejoramiento de la decisiones en las empresa importadora Alvarado Cía. Dirigido por el C.P.A. Dr. Oscar López Paredes.

Salazar T, Xavier E; (s/f) “Transición del control de la teoría clásica en administración al reciente control interno de las organizaciones” – Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/transicion-del-control-teoria-clasica-administracion/transicion-del-control-teoria-clasica-administracion>

Tovar Y, (2008) en su tesis: de Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel cielo.

Tovar C, Yennis C., (s/f) Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín

6.2 Anexos

6.2.1 Anexos 01: Mariz de consistencia.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo influye la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa” de la provincia de Sihuas, 2013?	Determinar la influencia de la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa” de la	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la influencia de la implementación del sistemas de control interno en las empresas de servicios del Perú. 2. Describir la influencia de la implementación del sistema de control interno de la empresa Cecisa 	Control Interno	<p>Diseño: Cualitativo- Descriptivo - bibliográfico- documental y de caso.</p> <p>Técnica Revisión bibliográfica y entrevista.</p> <p>Instrumento: Fichas Bibliográficas y cuestionario.</p>

	provincia de Sihuas, 2013.	de la provincia de Sihuas. 3. Comparar la influencia de la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa Cecisa para la mejora de la actividad comercial.		
--	----------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Anexos 02: Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	FECHAS	
	INICIO	TERMINO
Elaboración de proyecto de tesis.	01-01-2018	07-04-2018
Recolección de información determinando los resultados.	12/01/2018	22/03/2018
Elaboración del borrador del informe de tesis	03/02/2018	19/03/2018
Preparación del informe de tesis y pre-banca	20/03/2018	27/03/2018

6.2.3 Anexos 03: Presupuesto.

Bienes

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80gr.	1	millar	34.00	34.00
Resaltador	1	unidad	4.00	4.00
Dispositivo USB	1	unidad	22.00	22.00
TOTAL				60.00

Servicios

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	33	hojas	0.30	9.90
Fotocopiado	0	hojas	0.00	0.00
Empastado	0	--	0.00	0.00
Internet	400	horas	1.00	400
Movilidad	25	horas	8	120.00
Asesoría	0	--	0.00	0.00
TOTAL				529.9

RESUMEN DE PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	60.00
Servicios	529.90
Total S/.	589.9

6.2.4 Anexos 04: Financiamiento.

El trabajo de investigación fue autofinanciado.

6.2.5 Anexos 05: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

FORMATO DE ENTREVISTA

Para conocer cómo influye la implementación del Control Interno de la empresa CECISA.

Nombre y Apellidos : Sr. Luciano André Percy Torres

Cargo : Gerente, propietario

Fecha : Agosto, del 2013

AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO
2. ¿Cuenta la empresa con un control interno implementado formalmente?	X	
2. ¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		X
3. ¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	X	
4. ¿Existen acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?	X	

5. ¿La empresa dispone de personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?	X	
6. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		X
7. ¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo?		X
8. ¿Dispone de algún sistema de retribución o incentivos por méritos a los empleados?		X
9. ¿Tiene dificultad para mantener la disciplina entre los empleados?		X
EVALUACION DE RIESGOS		
10. ¿Tiene la empresa definido s sus objetivos?	X	
11. ¿Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	X	
12. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
13. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL		
14. ¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente a su desempeño?	X	
15. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para labor que desempeña?	X	
16. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	

17. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?		X
18. ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales?	X	
19. ¿Existe algún sistema para ayudar a los empleados a desarrollar sus capacidades dentro de la empresa?		X
40 INFORMACION Y COMUNICACION		
20. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	X	
21. ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?	X	
22. ¿Se proporciona la información correcta al personal, con detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
23. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
24. ¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?	X	
SUPERVISION		
25. ¿Existe monitoreo continuo por parte de la administración?	X	
26. ¿Se están cumpliendo con las metas programadas?	X	
27. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?	X	
28. ¿Se implementan las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer los controles internos?	X	
29. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?	X	