

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. DE
PUCALLPA, 2018.**

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

AUTORA

Bach. HELLEN MARGOT RODRÍGUEZ RAMÍREZ

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

PUCALLPA – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. DE
PUCALLPA, 2018.**

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

AUTORA

Bach. HELLEN MARGOT RODRÍGUEZ RAMÍREZ

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

PUCALLPA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA
PRESIDENTE**

**MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN
SECRETARIO**

**DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO**

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la vida y a mis padres, y además en especial a mi esposo Weyler, por apoyarme de forma constante para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

HELLEN MARGOT RODRIGUEZ RAMIREZ

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme una educación de nivel y calidad en la formación de mi profesión.

A mi asesor Mgtr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz, por brindarme los conocimientos actualizados en investigación.

A la empresa Emapacop S.A. y colaboradores que contribuyeron a la culminación del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso.

Respecto al objetivo específico 1: Los autores citados afirman que el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en la capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, mejorando la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que prevé y evalúa los riesgos, que ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa. **Respecto al**

objetivo específico 2: De acuerdo a la entrevista realizada al gerente general se ha evidenciado que en la empresa del caso no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidades, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

Respecto al objetivo específico 3: De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, los componentes de ambiente de control, actividades de control y supervisión coinciden; puesto que los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que: el entorno o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se

pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa. Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que favorezcan a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca. De otro lado, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos. En este sentido, las empresas que apliquen el control interno podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%.

Palabras claves: Control interno, empresas de servicio.

ABSTRACT

The present research had as general objective: To determine and to describe the characteristics of the internal control of the companies of the service sector of Peru and of the Company Emapacop S.A. Of Pucallpa, 2018. The research design was non-experimental, descriptive, bibliographical and documentary, the level of research was descriptive and case.

Regarding specific objective 1: The authors cited affirm that internal control has been recognized as a tool for the management of all types of organizations to obtain reasonable security for the fulfillment of their institutional objectives and be able to report on their management to people interested in it, improving the efficiency and effectiveness of operations, in addition to anticipating and assessing risks, which help achieve the economy and effectiveness of the company. Regarding specific objective 2: According to the interview with the general manager it has been shown that the company in the case does not have an internal control system formally implemented. The implementation of a control system influences the different areas of the company maximizing opportunities, efficiency of operations, profitability and reliability of administrative, accounting and financial information. Regarding specific objective 3: From the comparison of specific objectives 1 and 2, the components of control environment, control activities and supervision coincide; since the authors reviewed and the company under study state that: the environment or the environment trains the personnel who carry out their activities and fulfill their responsibilities. The control activities are established to help ensure that the rules are implemented to face any risk. This entire process is monitored to provide a

reasonable degree of security in the company's objectives. Every company must carry out internal control procedures that favor making independent decisions of the item to which it belongs. On the other hand, internal control is characterized by helping management to correct all the errors that the company shows in the various internal procedures. In this sense, companies that apply internal control could experience an increase in productivity of around 80%.

Key words: Internal control, service companies.

CONTENIDOS

1. Caratula	i
2. Contra Caratula	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Dedicatoria	v
6. Resumen	vi
7. Abstract	viii
8. Contenido	x
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN LITERARIA	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.1.1 Internacionales	21
2.1.2 Nacionales	24
2.1.3 Regionales	27
2.1.4 Locales	28
2.2 BASES TEÓRICAS	30
2.2.1 Teoría del control interno	30
2.2.2 Teoría de las empresas	48
2.2.3 Emapacop S.A.	55
2.3 MARCO CONCEPTUAL	66
III. METODOLOGÍA	73
3.1. Diseño de la investigación	73

3.2. Población y muestra	74
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	74
3.4. Técnica e instrumentos	74
3.5. Plan de Análisis	74
3.6. Matriz de consistencia	75
3.7. Principios éticos	75
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	76
4.1. RESULTADOS	76
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	76
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2	78
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3	80
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	83
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	83
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	85
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	88
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1 Respecto al objetivo específico 1	90
5.2 Respecto al objetivo específico 2	90
5.3 Respecto al objetivo específico 3	90
5.4 Conclusión General	91
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	92
6.1 Referencias bibliográficas	92
6.2 ANEXOS	98

6.2.1 Matriz de consistencia	99
6.2.2 Modelo de fichas bibliográficas	100
6.2.3 Cuestionario	102

I. INTRODUCCIÓN

En la evolución histórica de las empresas ha tenido una remarcada importancia el hecho de que en el pasado los propietarios eran a su vez los directivos encargados de la gestión empresarial. En esas circunstancias el control era ejercido por los mismos propietarios, quienes ejecutaban las funciones directivas y supervisaban directa y personalmente el cumplimiento de las normas y directrices establecidas por ellos, tácita o explícitamente. Se producía un “auto control de la función directiva”.

A medida que aumentó la complejidad de las empresas se fue imponiendo una división del trabajo que tenía por objeto la especialización de los empleados y sus funciones. Esto exigía una organización que adecuara los medios necesarios para la consecución de los fines deseados. El crecimiento en el volumen e importe de las operaciones, la mayor dispersión de los activos y, en general, la descentralización de las actividades comerciales, han contribuido a un distanciamiento de la Dirección en el control de las operaciones. Si a esto se añade la modernización y mejora producida en los medios de tratamiento y proceso de datos, al pasar de medios manuales a los modernos sistemas informáticos, en donde diferentes transacciones se procesan al unísono para producir estadísticas, informes, facturaciones, gestión de inventarios, contabilidad, etc., se llega a la conclusión de que el mundo empresarial ha cambiado y que este cambio debe ir acompañado de los medios necesarios para garantizar la buena gestión empresarial.

La evolución de las empresas, que responden a este incremento de la complejidad de los negocios con la correspondiente delegación de facultades, exige la implantación de aquellos controles necesarios para conseguir que las responsabilidades delegadas

por los propietarios y directivos se conserven íntimamente unidas a los mismos. De esta forma, pese a la complejidad empresarial y pese a la multiplicidad de los niveles jerárquicos, se pueden mantener y orientar las actuaciones de la empresa en el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos. Por este motivo las empresas establecen planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección.

Es entonces; que el control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo. Adicionalmente, contar con un sistema de control actualizado en las áreas básicas de la empresa, permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones así como facilitar que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno: Es la

base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el Control Interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

En este sentido el Control Interno, tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión de otra naturaleza de la empresa. Es un proceso que lleva a cabo la gerencia de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de metas y los objetivos.

Las empresas utilizan recursos humanos, materiales y financieros; los que al ser explotados inadecuadamente originan serios problemas en la prestación de servicios a la comunidad que realizan este tipo de empresas. Por tanto, es necesario analizar esta situación para identificar su problemática. En razón a este mundo globalizado en que hoy en día desarrollan las empresas sus operaciones, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así una nueva orientación del concepto de control.

Ramón (2004), cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle. Los que pagan por la deficiencia de control no son los accionistas porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, quienes llevan la peor parte son los trabajadores y el Estado, porque las empresas al quebrar, también se llevan los tributos del IGV y la renta.

Para lo que se indica anteriormente una correcta organización de las áreas dentro de la empresa, cualquiera que sea su dimensión, es imprescindible para coordinar con eficacia la gestión global del negocio. La nueva tecnología hace posible un ajuste orgánico de todas las instancias y por ende lleva a un resultado óptimo la dinámica interna de la empresa.

El control interno de las empresas públicas y privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito.

El objetivo de este trabajo será examinar el papel del control interno en la vida contemporánea de las empresas que se enfrentan a muchos desafíos. El control interno desempeña un papel vital dentro de las empresas, contribuyendo a su prosperidad y éxito en el futuro. La motivación de este trabajo de investigación se debe a la importancia de adaptar las funciones del control interno a las expectativas más recientes de las partes interesadas.

En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se

violen las normas y los principios contables; esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Chang (2014), El control interno puede desempeñar un papel en la determinación de si los planes de vida desarrollados por la empresa son razonables y apoyados por la documentación apropiada. Reguladores de todo el mundo han destacado recientemente la creciente importancia de del control interno en el apoyo a los gerentes dentro de las empresas para garantizar la integridad y fiabilidad de la información financiera.

Perdomo (2004), añade que el control interno permite localizar posibles errores administrativos, contables y financieros. Añadiendo además, otros objetivos específicos como: proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa; detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo, etcétera.

Cépeda (2002), El sistema de control interno es el encargado de examinar las operaciones de las entidades en consideración de los siguientes aspectos, que los planes y la política general del organismo, así como los procedimientos aprobados para su ejecución, se cumplan de manera satisfactoria; que los resultados de los planes y de la política general respondan en su ejecución a los objetivos perseguidos; que la estructura orgánica de la entidad, la división de las funciones y los métodos de trabajo sean adecuados y eficaces; que la adopción o revisión de algún plan, política,

procedimiento o método, o algún cambio en la estructura básica o en la división de funciones, pudiera contribuir a mejorar el funcionamiento general de la institución; que los bienes patrimoniales se hallen debidamente protegidos y contabilizados; que las transacciones diarias se registren en su totalidad en forma correcta y oportunamente; que la entidad se encuentre razonablemente protegida contra fraudes, despilfarros y pérdidas; que los medios internos de comunicación transmitan información fidedigna, adecuada y oportuna a los niveles de decisión y de ejecución responsables de la buena marcha de la entidad; y, que las tareas individuales se cumplan con eficiencia, eficacia, prontitud y honestidad.

Cervantes (2000), menciona que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes interrelacionados sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz”, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso.

Valencia (2000), para analizar cada componente partiremos del concepto dado en el Informe **COSO** sobre control interno: “el control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.

Por lo que es necesario caracterizar el control interno de las empresas del sector servicio del Perú. Por todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018?** Para dar respuesta al

problema, nos hemos planteado siguiente objetivo general: **Describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.** Asimismo para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú, 2018.
- Describir las características del control interno de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.
- Hacer un análisis comparativo del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.

El siguiente trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

- El presente trabajo de investigación se justifica ya que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., debido a la falta de un sistema de control interno que impide al logro de los objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimizando el uso de recursos.
- El estudio resulta importante en esta investigación ya que va a permitir que las actividades del área estén en manos de personal idóneo, y los directivos de la empresa puedan tomar mejores decisiones que beneficien a una empresa, esto es con la finalidad de tener más vigilancia y mejor control en las

operaciones que realiza la empresa y porque con una mejor organización se podrá brindar un servicio de calidad. La investigación también se justifica porque servirá de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores de servicios y comerciales de la ciudad de Pucallpa y de otros ámbitos de la región y del país.

- Finalmente, la investigación se justifica porque servirá de medio para obtener mi título de Contador Público y para que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote mejore sus estándares de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al permitir y exigir la titulación de sus egresados a través de la elaboración y sustentación de trabajos de investigación.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Posso (2014), en su trabajo de grado denominado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizado en **Cartagena de Indias**, 2014. El presente trabajo investigativo, se realizó con la finalidad de crear e implementar un sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, 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. Los ecos hoteles prestadores de servicios eco turísticos deben mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; en esta se plantea, el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, 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, y el sector específico del Eco turismo en Colombia, al lograr consolidar empresas competitivas, sólidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

Paiva (2011), en su investigación denominada: “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A (ECONORTE) en el periodo 2011”. UNAM – **Managua**. ECONORTE, surge en el 2003, constituida como una sociedad anónima, para brindar el servicio cobro de facturas de Energía en el territorio Norte del País, como contratista de la Transnacional Gas Natural (Disnorte), actualmente está prestando también los servicios de Atención al Cliente. Esta investigación se evalúa el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A En el Periodo 2011 y aportar recomendaciones con las cuales pueden mejorar. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal porque se está evaluando un periodo siendo este el 2011. El enfoque es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron entrevistas y encuestas, se reforzó con investigación documental para

confirmar la veracidad de la información brindada. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO I y la rentabilidad se basa en el análisis Costo-Beneficio. Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras.

Tuquiñahui (2011), en su tesis denominado: “Propuesta de Implementación de un sistema de control interno basado en el modelo Coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”, realizado en **Ecuador**, 2011. La empresa “Electro Instalaciones” es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de materiales eléctricos, telefónicos, de sonido y cableado estructurado; así como dedicada a brindar servicio técnico, satisfaciendo las necesidades de sus clientes. El servicio que brinda la empresa está enfocado a cubrir necesidades de la comunidad de la ciudad de Cuenca, tanto a personas naturales, empresas públicas y privadas, en virtud de que cuentan con los mejores precios y atención técnica de calidad de acuerdo a las exigencias del mercado. El objetivo del presente estudio es fortalecer las debilidades en el cumplimiento

de las actividades con el que estableceremos parámetros para mejorar el sistema de gestión administrativo basado en metodologías que presentaran resultados óptimos para la empresa, y cumplimiento de normas y políticas internas y leyes implantadas por las entidades regulatorias del Estado. En base a lo mencionado anteriormente en el presente estudio se realizará un análisis y propuestas para el proceso del Sistema de Control Interno en la empresa “Electro Instalaciones”, para lo cual aplicaremos el Informe COSO ya que detecta situaciones críticas y anomalías que se originan en el desarrollo de las operaciones e impidan el cumplimiento de objetivos empresariales. Continuando con el desarrollo de la tesis se procederá a evaluar la gestión de control interno aplicada por la alta gerencia y sus colaboradores basados en los siguientes métodos; narrativas y cuestionarios los mismos que permitirán tener una visión clara de la situación actual del control, para concluir con la emisión del informe que especifique sus áreas críticas en el desarrollo de las actividades, según el modelo de control empleado en la parte teórica se sugerirá alternativas que ayudaran a mantener y mejorar el desarrollo de las operaciones.

2.1.2 Nacionales

Macarlupu (2016), en su tesis denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú: caso empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-MBuss S.A.A. Catacaos – Piura 2015.”, realizado en **Piura**, 2016. La siguiente investigación tuvo

como objetivo general: Describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica – entrevista, y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Los autores concluyeron que el control interno administrativo en las empresas de transporte es deficiente debido a la falta de supervisión con respecto al servicio, rutas y comunicación. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.

Infantes (2016), en su tesis denominado: “Caracterización del control interno de Tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.”, realizado en **Trujillo**. La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las

características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de información bibliográfica se utilizó las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista al encargado del área de tesorería, llegando a los siguientes resultados: Respecto a la revisión literaria y antecedentes encontrados los autores señalan que para mejorar los procesos y procedimientos del área de tesorería es necesario contar con manuales, reglas, procedimientos y guías, los cuales deben estar basados en normas del control interno, asimismo señalaron que el control interno permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa y con respecto a los resultados de la entrevista se determinó que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el área de tesorería, por lo tanto no obtiene resultados favorables. Finalmente se concluye que la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

Martínez (2014), en su tesis sobre “El Control Interno en la gestión del área de Tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014”, realizada

en la ciudad de **Lima**, cuyo objetivo fue: Optimizar la gestión del área de tesorería de una empresa de servicios en base a un control interno efectivo, para lo cual se utilizó la metodología no experimental – descriptivo, llegando así a los siguientes resultados: El control interno efectivo implementa todas las medidas necesarias para el buen manejo financiero, luego verifica el cumplimiento de tales medidas y finalmente recomienda la retroalimentación correspondiente, de tal modo que facilita que la tesorería cumpla las funciones que le corresponde llevar a cabo con el manejo óptimo del efectivo y equivalentes de efectivo. En otras palabras el control interno es indispensable para desarrollar una buena gestión empresarial.

2.1.3 Regionales

Mendoza (2015), en su tesis titulado; “Caracterización del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de Sepahua”, realizada en la ciudad de Pucallpa – Ucayali, periodo 2014. La investigación, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de **Sepahua – Pucallpa**, periodo 2014. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 18 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra poblacional representativa de 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sepahua, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las principales características del control interno: El 75% de los

encuestados conoce la ley del control interno, el 25% no pone en práctica el principio de eficiencia, el 20% no pone en práctica el principio de eficacia, el 5% no aplica el principio de transparencia, en conclusión fueron que el 10% no aplica el componente de ambiente de control, el 15% no aplica el componente de actividades de control. Respecto a las principales características de la información financiera: El 35% no aplica el objetivo de la información financiera: tomar decisiones de inversión y crédito en la municipalidad, el 30% no aplica las características de la información financiera presupuestal: confiabilidad, el 50% no aplica el objetivo de los estados financieros: suministro de información, el 60% no aplica el objetivo de los estados financieros: evaluar la solvencia y liquidez, el 15% no aplica los objetivos de los estados financieros: en recomendación debe formar un juicio sobre el manejo del negocio y la gestión administrativa.

2.1.4 Locales

Cartagena (2016), en su proyecto de tesis denominada “El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales ASCONSULT S.R.L. de Callería – **Pucallpa**”. En la actualidad tenemos varios problemas en la contabilidad privada o pública y cada vez son más frecuentes, tales como los comprobantes de pago electrónicos emitidas en las empresas constructoras, entre ello tenemos: los recibos por honorario, las facturas de compra y venta, las boletas de ventas, etc. Las empresas constructoras optan por los procesos de control sistematizado de contabilidad. Esta problemática se pone más

interesante en el ámbito de la investigación local. La siguiente investigación tuvo como objetivo principal: Determinar y conocer si el proceso de control interno establecido por la misma empresa de construcción es seguro, eficaz y factible para todos los comprobantes de pago electrónicos. También esta investigación se relaciona con el tema Control Interno y su Cumplimiento en la emisión de Comprobante de Pagos Electrónicos de la Empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT SRL. Por ello se requiere disponer de un entorno funcional muy flexible, al igual que es muy beneficioso para la economía de las empresas debido principalmente a que origina agilidad de los procesos de facturación y pago, la reducción de errores en los procesos de facturación y su consecuente simplificación en el cumplimiento de deberes tributario.

Mariños (2004), autora de la tesis titulada: “Control interno y la influencia en los niveles de abastecimiento e inspección de los inventarios en la empresa de servicios de campamentos petroleros Pucallpa S.A.C.”, realizado en la ciudad de **Pucallpa**. El estudio referencia que el control interno se define como un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: - Efectividad y eficiencia de las operaciones - Confiabilidad en la información financiera - Cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es

por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. - El control interno es un proceso, constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo. - El control interno es ejecutado por personas a través de manuales, políticas y formas que brindan una seguridad absoluta a la gestión administrativa y al consejo directivo de una entidad empresarial. - El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. De un control interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Se derivó a las siguientes conclusiones: - El Sistema o garantiza una gestión gerencial en los niveles de abastecimiento y control de los inventarios. - Las normas y políticas de la empresa no son concluyentes ya que limitan el crecimiento sostenido de la organización”.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Teorías del control interno

Cuéllar (2009), El control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento.

Yarasca (2007), Señala que el sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. El control previo y simultaneo comprende exclusivamente a las autoridades funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los mismos que contienen políticas y métodos de autorización, registro, verificación, seguridad y protección

Mantilla (2005), Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones Confiabilidad en la información financiera Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho, a menudo ellos hablan en

término de control y están dentro del control Segundo 26 se acomoda subconjunto del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad.

Estupiñán (2002), También consiste en establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades Es en especial el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Clasificación del control interno

- Control interno contable

Aguirre (2007), Son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de os activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como, por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.)

- Control interno administrativo o de gestión

Aguirre (2007), Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. se refieren operaciones que no tienen incidencia

concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

- Control interno financiero

Álvarez (2007), El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

- Control interno presupuesto

Álvarez (2007), El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas. Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario. el control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio

presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente.

- Control interno gerencial

Aguirre (2007), Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

Tipos de control

- El control preventivo

Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo

esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

- Los controles concurrentes,

Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error.

- Los controles posteriores

Son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo, en las Auditorias Contables, estadística, contabilidad, etc.

Objetivos del control interno

Según Ramón (2001), señala que los objetivos del Control Interno deben lograr:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.

- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.

Para Cardozo (2006), los objetivos del control interno son:

- Prevenir fraudes o Descubrir hurtos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Promover y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.

- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como la plataforma tecnológica.

Beneficios del control interno

Según Rangel (2015), los beneficios son:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Componentes del control

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- **Ambiente de control:** Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

- **Evaluación de riesgos:** Involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos. La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

- **Actividades de control:** Las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y de más personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas (contenidas) con las políticas, sistemas y procedimientos principales.

- **Información y comunicación:** Es innegable que para poder controlar una empresa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.

- **Supervisión:** Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige

Importancia del control interno

Cabello (2013), El control interno fue definido por primera vez en 1949 por el comité American Institute of Accotans, el mismo se refería a un plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para proteger su activo, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. (Para la Junta de Normas de Auditoria del Instituto Americano de Contadores públicos en el SAS N° 1 párrafo 320.09)

El sistema de control interno de una empresa es otro elemento muy importante que el responsable de control de gestión que tiene que asumir como objeto de supervisión y control de gestión ya que del control interno va a depender una buena parte de la información por un lado y las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales.

El control interno abarca a todos los departamentos afectados, a las personas implicadas en las operaciones y procesos de las empresas.

Asimismo, es un sistema de control vulnerable en la medida en que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan. El sistema depende de las personas responsables de él por ello su efectividad y el resultado a obtener dependerá de la actuación de cada una de las personas implicadas en hacer que sea un sistema eficaz.

Carmenate (2012), La importancia que ha tenido el control interno se debe a los siguientes factores:

- El alcance y la magnitud de las empresas ha llegado a un punto donde su organización estructural se ha vuelto compleja y extensa.
- La administración necesita de la precisión de numerosos informes y análisis, para controlar eficazmente sus operaciones.
- La administración tiene la responsabilidad de salvaguardar el activo de las empresas, prevenir y descubrir errores y fraudes, esto se obtiene manteniendo un sistema de control interno adecuado.

Responsabilidades del control interno

Rojas (2007), Los comités u oficinas de control interno son responsables por las actuaciones de los procesos en las organizaciones que tienen las posibilidades financieras de poder crearlas, de lo contrario, la responsabilidad por las actuaciones recae en la gerencia. La responsabilidad del control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.

Es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan

en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización. Además, es diferente dependiendo de la actuación o naturaleza de cada empresa u organización. Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es responsabilidad de la gerencia en forma indispensable e indelegable, ya que la responsabilidad no termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido.

La Contraloría General de la República (2006), El Sistema de Control Interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones. Esta característica es fundamental, pues es la que permite que todos los niveles de la organización participen activamente en el ejercicio del control: la gerencia a través de la orientación general y la evolución global de resultados; las áreas administrativas a través del diseño de normas y procedimientos para desarrollar sus actividades, y las dependencias de apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, el control de gestión y la evaluación del desempeño del personal de la empresa u organización.

Principios de control

Según Miranda (1982), en su artículo titulado “Auditoría de las empresas socialistas”; bases, fundamentos del sistema de control. Son de

orden organizativo, administrativo, legal, contable, financiero, informático, etc.

Umaña (2011), El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- **Responsabilidad delimitada:** Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella.
- **Separación de funciones de carácter incompatible:** Debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el cajero no debe ser correntista, ni tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.
- **Servidores hábiles y capacitados:** Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.

- **Aplicación de pruebas continuas de exactitud:** Consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones. Por ejemplo: comparar con otra persona el total cobrado diario con el total depositado en bancos.
- **Movimiento de personal:** Llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible y exigir que los empleados de confianza disfruten de sus vacaciones, en especial aquellos empleados que desempeñan cargos de responsabilidad sobre recursos financieros o materiales. Esta medida permitirá entre otras cosas: capacitar a los empleados en otras labores de la administración; erradicar la idea de que “hay empleados indispensables” y descubrir errores y fraudes, cuando se hayan cometido.
- **Fianzas:** Los empleados que manejan recursos financieros, valores o materiales, deberán estar afianzados, a fin de permitir a la entidad, resarcirse adecuadamente de una pérdida o de un fraude efectuado por ellos mismos. Por ejemplo: el cajero, los cobradores, los pagadores, el bodeguero, etc.
- **Instrucciones por escrito:** Las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos. Esto contribuye a que los empleados cumplan más eficientemente con su trabajo, por cuanto las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente pueden olvidarse o malinterpretarse.
- **Uso de formas pre numeradas:** Deberán utilizarse formas pre numeradas e impresos para la documentación importante. Por ejemplo: recibos, órdenes de compra, facturas, comprobantes de caja chica, entradas y salidas de

almacén, etc. Asimismo, se mantendrá un control físico sobre el uso y las existencias de dichas formas, las cuales deberán conservarse en estricto orden numérico.

- Evitar el uso de dinero en efectivo: El uso de dinero en efectivo se debe limitar solo para compras menores por medio del fondo fijo de caja chica.

Estándares de control

Según, Aldave (2008), en su monografía titulada “Casuística de Auditoría y Control Gubernamental”; los planes son las bases frente a las cuales deben establecerse los controles, lógicamente se deduce que el primer paso en el proceso sería establecer planes. Sin embargo, puesto que estos varían en nivel de detalle y complejidad, y ya que los administradores no suelen observar todo se establecen normas especiales. Las normas son, por definición, criterios sencillos de evaluación. Son los puntos seleccionados en un programa total de planeación donde se realizan medidas de evaluación, de tal modo que puedan orientar a los administradores respecto de cómo marchan las cosas sin que estos tengan que observar cada paso en la ejecución de los planes.

El informe COSO (Informe del “Committee of Sponsoring Organizations” - “Comité de Organismos Patrocinadores” - 1992)

Mantilla (2005), De acuerdo con el informe COSO, (Informe del “Committee of Sponsoring Organizations” - “Comité de Organismos Patrocinadores” - 1992), el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a

los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.

Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785):

Establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho sistema.

- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716):

Regula la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones

y actividades de control previo, simultáneo y posterior contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

- R.C. N° 320-2006.CG:

El 03 de noviembre del 2006 la contraloría General aprobó las Normas de Control Interno, que dejó sin efecto las Normas Técnicas de Control Interno para el sector público, las cuales constituyen el marco normativo. El marco jurídico actual, del Sistema Nacional de Control Peruano, lo constituye básicamente la Constitución Política del Estado, el Decreto Ley N° 26162 “Ley del Sistema Nacional de Control” (30.12.92) y un conjunto de resoluciones de la Contraloría General de la República que norman los aspectos del ámbito de acción del sistema tributario o SPOT.

Normativa sobre el sistema de control interno

Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 27.ABR.2006. Publicada el 18.ABR.2006. Modificada por:

- Decreto de Urgencia N° 067-2009 del 22.JUN.2009, publicado el 23.JUN.2009.
- Ley N° 29743 – Ley que modifica el artículo 10° de la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 08.JUL.2011, publicada el 09.JUL.2011.
- Normas de Control Interno, aprobadas por R.C. N° 320-2006-CG de 30.OCT.2006, publicada el 03.NOV.2006.
- Fe de erratas de las Normas de Control Interno, publicada el 16.NOV.2006

- Guía para la implementación del sistema de control interno de las entidades del Estado, aprobada por R.C. N° 458-2008-CG de 28.OCT.2008, publicada el 30.OCT.2008.
- Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, para la implementación del sistema de control interno en las entidades del Estado, aprobada por R.C. N° 149-2016-CG de 13.MAY.2016, publicada el 14.MAY.2016

Acta de compromiso de control interno

- Acta de compromiso para la implementación del control interno, del 01.FEB.2016
- Adenda al Acta de compromiso N° 01-2016-PCM para la implementación del control interno

Conformación del comité de control interno

- Resolución Ministerial N° 022-2016-PCM del 01.FEB.2016, que designa a los integrantes del Comité de Control Interno.
- Resolución Ministerial N° 136-2016-PCM del 01.FEB.2016, que designa a los miembros suplentes del Comité de Control Interno.

Planes Anuales de Control 2017 de quinientos seis Órganos de Control Institucional de diversas entidades

- Resolución de Contraloría N° 490-2016-CG

Alarcón (2017), Mediante Resolución de Contraloría N° 457-2016-CG de 27 de octubre de 2016 se aprobaron, entre otros, los “Lineamientos de Política para el Planeamiento del Control Gubernamental a cargo del Sistema Nacional de Control: Período 2017-2019” y la Directiva N° 018-

2016-CG/PLAN “Directiva de Programación, Monitoreo y Evaluación del Plan Anual de Control 2017 de los Órganos de Control Institucional”, la cual regula el proceso de programación, monitoreo y evaluación del Plan Anual de Control a cargo de los Órganos de Control Institucional de las entidades bajo el ámbito del Sistema Nacional de Control.

2.2 2 Teoría de las Empresas

Chiavenato (1993), La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. También se dice que el control interno es una actividad económica que reúne elementos de capital y trabajo con el fin de producir bienes o servicios para el mercado.

Herrera (2005), Asimismo empresa se puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.

Características

- Desde una perspectiva **económica**, la empresa se caracteriza como una entidad autónoma de producción de bienes o servicios, en la que se integran de forma coordinada diversos medios productivos (trabajo humano y elementos materiales e inmateriales), bajo la dirección del empresario.

- Desde un punto de vista **jurídico**, el concepto de empresa no está claramente establecido, debiéndose llegar al mismo, de forma indirecta, a través de la noción de empresario.
- Desde el punto de vista **jurídico mercantil**, puede definirse a la empresa como una unidad patrimonial autónoma y compleja, en la que se integra un conjunto organizado de bienes, derechos y obligaciones, bajo la titularidad y dirección del empresario. La finalidad inmediata de la empresa es producir bienes y servicios para el mercado y su finalidad mediata, suponiendo que se trate de empresas mercantiles, obtener alguna clase de utilidad o lucro para sus propietarios.

El empresario es la persona física o jurídica que, de forma habitual y no ocasional, ejercita en nombre propio una actividad productiva dirigida al mercado, es decir, aquél que realiza una actividad empresarial.

Elementos de la empresa

La empresa, para cumplir sus objetivos y desarrollar el conjunto de sus actividades, ha de disponer de unos medios o factores, que podemos reunir en dos grandes grupos:

- **Personas o factores activos.**- forman la dinámica de la empresa, actuarán sobre los factores pasivos para intentar alargar sus límites y mejorar sus resultados.

- **Bienes económicos o factores pasivos.**- son denominados restrictivos, por ser factores en sí mismo limitados.

La empresa precisa de una organización, impuesta por quien posee la facultad de dirigir: el empresario. Genéricamente, la clasificación de los elementos constituyentes de la estructura de la empresa sería la siguiente:

• **El grupo humano o las personas.**- Dentro del grupo humano podemos señalar la existencia de grupos diferenciados por sus intereses y relaciones con los grupos restantes, estos son:

- Los propietarios del capital o socios.
- Los administradores o directivos.
- Los trabajadores o empleados.

Entre los dos primeros grupos, y básicamente en el segundo, surge la figura del empresario tal y como hoy se le concibe.

• **Los bienes económicos.**- Los bienes económicos se suelen clasificar en inversiones o duraderos y en corrientes o no duraderos, según su vinculación al ciclo productivo de la explotación, ya que si los mismos no se consumen o transforman en el mismo estaremos ante el primer caso.

• **La organización.**- La organización aparece como el conjunto de relaciones de autoridad, de coordinación y de comunicación que forman la actividad del grupo humano entre sí y con el exterior. Esta estructura organizativa es definida por el empresario.

Funciones de la empresa

La empresa en una economía de mercado cumple con las siguientes funciones generales:

- Organiza y dirige básicamente el proceso de producción, si bien, a veces, se le marcan o regulan ciertos aspectos y líneas de actuación de su actividad por los organismos estatales de planificación y dirección económica.
- Asume ciertos riesgos técnico-económicos inherentes a la anterior función, riesgos que se matizan por los principios de responsabilidad y control de la empresa.

El riesgo se ve atenuado, entre otras, por las causas siguientes:

- El progreso de las técnicas de gestión, permitiendo mejorar la planificación, programación, presupuestación y control.
- La posición de privilegio de la empresa en el mercado.
- La dispersión del riesgo al aplicar los fondos financieros a explotaciones diversificadas.
- La constitución de empresas multinacionales, así como acuerdos y conciertos de actuación con las mismas.

El desarrollo de la actividad empresarial supone el desempeño de numerosas tareas, muchas de las cuales se han convertido en campos especializados del conocimiento. A estas áreas de trabajo especializadas también se les suele denominar “funciones empresariales”. Las funciones empresariales genéricas más importantes son las siguientes:

- **La dirección de empresas:** define los objetivos, los recursos y la organización de la empresa a largo, medio y corto plazo.

- **La gestión económica y financiera:** se encarga de los temas relacionados con la contabilidad, las finanzas y los temas fiscales.
- **La comercialización:** entre otras cuestiones se dedica a la investigación de mercados, la gestión de ventas y el marketing.
- **La dirección de producción:** que diseña el producto, el proceso para realizarlo, y controla la calidad de los materiales y procesos utilizados.
- **La dirección de recursos humanos:** que se encarga, entre otras cuestiones, de seleccionar y formar al personal y de las relaciones laborales.

Cada empresa las define y las lleva a cabo de una forma determinada. Así, en una empresa pequeña, puede que una persona absorba varias funciones (por ejemplo, el gerente de una pequeña empresa puede asumir las funciones de dirección y la gestión económica y financiera.

Clases de empresa

Las diversas clasificaciones de las empresas atienden, normalmente a variados criterios: productivos, funcionales, organizativos, etc.

✓ **Según la propiedad del capital.-** En función de si el capital está en manos de particulares u organismos públicos nos encontramos con empresas:

- **Privadas**, cuando la propiedad de la empresa es de esta naturaleza. Algunas tienen la peculiaridad de que sus propietarios son también trabajadores de la misma, quienes en algunos casos se convierten también en clientes o proveedores.

- **Públicas**, cuando el capital pertenece al Estado, comunidades autónomas, diputaciones, ayuntamientos o algunos de los organismos dependientes de estas instituciones.
- **Mixtas**, si la titularidad es compartida entre organismos públicos y particulares.

Criterios económicos de clasificación y otros criterios socioeconómicos

Las clasificaciones que tienen un mayor interés son las que toman en consideración el tamaño, sector productivo o la organización jurídica y forma de titularidad de la misma.

- **Tamaño.**- Atendiendo a su tamaño, se acepta generalmente una división de la empresa que distingue entre microempresa, pequeña, pequeña y mediana y gran empresa.

- **Sector productivo.**- Atendiendo al objeto de su actividad, las empresas pueden clasificarse de múltiples maneras, así, en principio, se distinguir entre:

- Empresas **productoras de bienes**. Pueden subdividirse en empresas agrícolas, extractivas, artesanales, industriales de fabricación de bienes de equipo, industriales de fabricación de bienes de consumo, etc.
- Empresas **prestadoras de servicios**. Admiten su subdivisión en empresas comerciales (mayoristas y minoristas), de transporte, de seguros, financieras, de ocio y cultura, de enseñanza, de comunicaciones, etc. El

objetivo de esta clasificación es establecer un conjunto jerarquizado de actividades económicas que pueda ser utilizado para:

- Favorecer la implementación de estadísticas nacionales que puedan ser diferenciadas de acuerdo con las actividades establecidas.
- Clasificar unidades estadísticas y entidades según la actividad económica ejercida.

- *Organización jurídica y forma de titularidad.*- La forma jurídica de organización y titularidad de la empresa es fundamental a la hora de efectuar adscripciones a categorías jurídicas de empresas diferenciadas que, por lo general, van a tener consecuencias contables.

- Empresas **mercantiles** (a las que se le supone ánimo de lucro) y empresas **no mercantiles** (asociaciones, fundaciones, patronatos, etc., a las que, en principio, se les supone su ausencia.

En este aspecto va asentándose el criterio de que el ejercicio de una actividad empresarial, independientemente de bajo que titularidad se efectúe, caracteriza como mercantil a la empresa, con la consecuencia fundamental de quedar sometida al derecho mercantil, si no en su funcionamiento interno, sí, al menos, en todo lo que afecta a sus relaciones empresariales con terceros.

- Empresas **individuales y sociales**, según que la titularidad de las mismas corresponda a una persona física o jurídica respectivamente.

Respecto de las sociedades, sucesivas subclasificaciones permiten distinguir entre:

- Regulares e irregulares, si se atiende a las formalidades de su constitución y a su acceso a un registro público.
 - Mercantiles puras (colectivas, comanditarias, anónimas y limitadas) y especiales (cooperativas, mutualidades, sociedades de garantía recíproca, etc.).
 - Aquellas que limitan la responsabilidad de sus socios al capital comprometido (comanditarias por acciones, anónimas y limitadas) y las que no la limitan (colectivas y comanditarias simples).
 - Las participadas total o mayoritariamente por el Estado y los entes y organismos en que se organiza (empresas públicas y semi públicas) y aquellas cuyo dominio corresponde al capital privado (empresas privadas).
- Los **grupos de sociedades**. Se considera que existe grupo a partir de la constatación de relaciones de dominio, evidentes, vía porcentaje de participación mayoritaria en el capital de unas sociedades por otras, si alguna sociedad domina de “facto” el órgano de administración de otra, aún no poseyendo la mayoría del capital.

2.2.3 Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel

Portillo Sociedad Anónima – EMAPACOP S.A.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima – EMAPACOP S.A., es una Empresa Prestadora

de Servicios de Saneamiento de Derecho Privado, cuyas actividades están normadas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCyS); y la Dirección Nacional de Presupuesto Público (DNPP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). EMAPACOP S.A. se constituyó sobre la base de la Unidad Operativa SENAPA – UCAYALI, del Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado (SENAPA), ya que mediante D.S. N° 051-92-PCM se transfirió a título gratuito la totalidad de los bienes de la citada Unidad Operativa a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Posteriormente, por Resolución de Alcaldía N° 1502-A-92-MPCP se aprobó la creación de EMAPACOP como Empresa Municipal de Derecho Privado, la cual se elevó a escritura Pública, inscribiéndose su constitución en el Asiento N° 01, folio 401 del tomo 27 del Registro de Sociedades Mercantiles de Pucallpa, como EMAPACOP S.A. La Creación de la Empresa estuvo encuadrada en el Marco de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23583, iniciando formalmente sus actividades el 01 de Julio de 1,992.

Jurisdicción

El ámbito principal de su jurisdicción es la ciudad de Pucallpa, integrada por los distritos de Callería, Manantay y Yarinacocha.

Objetivo Social

El objetivo de las Entidades es la prestación de Servicios de saneamiento: captación, tratamiento y distribución de Agua Potable y la recolección de Aguas residuales.

Objetivos Estratégicos

- Ampliación de la cobertura y Mejoramiento de las Redes de Agua Potable.
- Ampliación de la cobertura y Mejoramiento de las Redes de Alcantarillado.
- Mejorar la continuidad del servicio de Agua Potable.
- Mejorar la presión del servicio de Agua Potable.
- Recuperación de Usuarios Inactivos.
- Reducción de la Relación de Trabajo.
- Reducción de las pérdidas de agua

Visión

“Abastecer con servicio de calidad en agua potable y alcantarillado que beneficie a la población, cuidando el medio ambiente y aun costo que permita mantener un equilibrio económico y financiero de la EPS”.

Misión

“Ser una empresa líder en la prestación de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales, disposición final de lodos y reúso del agua, comprometiéndose con el desarrollo sostenible de nuestra región”.

Base Legal

- Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A.
- Ley N° 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal, modificada por la Ley N° 27958.
- Decreto Supremo N° 039-2000-EF Reglamento de la Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA - Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Intendencia N° 012-97-SUNASS-INF, Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS EMAPACOP S.A.
- Directiva N° 004-2010-EF/76.01 “Directiva para la Programación y Formulación del Presupuesto de las Entidades de Tratamiento Empresarial–ETEs”; Aprobada por Resolución Directoral N° 015-2010-EF/76.01.
- Ley N° 26338: Ley General de Servicios de Saneamiento – LGSS.
- D.S. N° 09-95-PRES, Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 30372: Ley de Presupuesto del Sector Público – Año Fiscal 2016.
- Resolución de Consejo Directivo N° 037-2012-SUNASS-CD, que aprueba la Formula Tarifaria que será de aplicación de la EPS E4MAPACOP S.A. para el próximo quinquenio y la Estructura Tarifaria por los servicios de agua potable y alcantarillado, así como las metas de gestión.

Valores Institucionales

El despliegue de una conducta íntegra permite al personal de la EPS EMAPACOP S.A., tanto en su práctica laboral como en su vida cotidiana, se desempeñan respetando los siguientes valores:

- Servicio
- Identificación
- Lealtad con el cliente interno y externo
- Rectitud
- Honradez
- Honestidad
- Respeto socio-ambiental
- Responsabilidad
- Eficacia

Diagnóstico Situacional

Sobre el análisis realizado a las variables externas (Oportunidades y Amenazas) así como las internas (Fortalezas y Debilidades); se han identificado aquellos factores que en la actualidad tienen mayor repercusión en las actividades de la empresa, los cuales se muestran a continuación:

- Análisis del entorno

Se han evaluado agentes de carácter políticos legales, sociales, culturales y demográficos, económicos, ecológicos y ambientales; determinándose los factores tanto favorables como desfavorables que de

manera directa influyen en el actuar de la empresa, los mismos que se dan al margen de la EPS EMAPACOP S.A.

✓ **Oportunidades:**

- Disponibilidad de diversas fuentes hídricas para su extracción.
- Carácter monopolístico en la prestación del servicio de saneamiento básico.
- Existencia de una demanda de los servicios de saneamiento en el mercado de nuestra jurisdicción.
- Política estatal de promoción y apoyo a la prestación de servicios de saneamiento básico por parte del MVCS.
- Posibilidades de acceso a líneas de crédito con tasas de interés viables para la instalación de los servicios de agua y desagüe.
- Posibilidades de intercambio tecnológico con entidades vinculadas a la actividad estatal y de saneamiento.
- Apoyo técnico y normativo de la SUNASS.
- Existencia de dispositivos legales que reglamentan el procedimiento de Atención y Reclamos.
- Asistencia en el Desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, el cual es monitoreado por la Dirección Nacional de Saneamiento del MVCS.
- Posibilidad de acceder a fuentes de financiamiento externo y cooperación técnica internacional.

- Crecimiento macro económico del país que genera mayor capacidad adquisitiva en la población.
- Posibilidad de aprovechar inversiones con participación del gobierno central, regional y municipal, para la ejecución de obras de agua potable y alcantarillado.
- Rápido crecimiento demográfico de Pucallpa.

✓ **Amenazas:**

- Cambios climatológicos variabilidad del cauce vaciante y creciente del río Ucayali, lo cual afecta la captación de agua cruda superficial.
- Riesgos de desastres naturales que afecten la infraestructura sanitaria.
- Riesgo de contaminación de las fuentes de captación (superficial y subterránea).
- Presencia significativa, en el ámbito de la EPS, de una geografía plana, que incide en los costos de producción.
- Poca cultura de responsabilidad de parte del usuario frente a la empresa.
- Los medios de comunicación de la región son poco objetivos en la información que brindan a la población, respecto a la empresa.
- Actos de vandalismo contra los equipos y accesorios (tapas de buzones, medidores, etc.) que instala la empresa EMAPACOPSA.
- Tendencia de los usuarios a caer en situación de clandestinidad, uso inapropiado del agua y hurto por parte de algunos sectores de la población.

- Actitud negativa de los usuarios para regularizar su situación deudora con la empresa.
- Posibilidad de desabastecimiento de insumos químicos por colapso vías de acceso terrestre por fenómenos naturales.
- Contaminación ambiental por falta de conciencia sanitaria.
- Derecho consuetudinario del agua sobre las fuentes.
- Políticas de austeridad desfavorables para el potenciamiento del capital humano, el Ministerio de Economía y Finanzas no permite mejorar las remuneraciones imposibilitando captar personal capacitado.
- Distorsión o mala información a la población de la gestión de la empresa por parte de los medios de comunicación.

- Análisis de Interno

Este análisis permite determinar factores que son generados por la EPS EMAPACOP S.A.

✓ Fortalezas:

- Compromiso por la alta dirección para introducir cambios en la gestión para lograr el enfoque gerencial moderno de la empresa.
- Existencia de un documento de planeamiento formal y aprobado (estudio tarifario de 5 años) que comprende metas de gestión, inversiones y tarifas.
- Autonomía en toma de decisiones presupuestarias en la utilización de los recursos propios.

- La empresa administra los servicios de agua potable y alcantarillado en forma exclusiva.
- Disponibilidad de terrenos para ampliaciones y crecimientos.
- Se cuenta con personal experimentado y conocedor de la región e identificado con la empresa.
- Experiencia en regulación, supervisión y solución de controversias. •Se cuenta con abundante recursos hídrico: superficial y subterráneo.
- Se cuenta con un banco de medidores, que permite realizar en mantenimiento y aferación de medidores.
- Marco legal que garantiza la comercialización, facturación y cobranza.
- Se cuenta con unidades móviles, maquinarias y equipos de comunicación.
- La EPS cuenta con el MOF, ROF, RIT actualizados y enfocados a la realidad de la empresa.
- Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General de la República.
- Existencia de un Plan de Fortalecimiento de Capacidades, permitiendo canalizar y efectivizar el proceso de capacitación a todo el personal.
- La EPS tiene una tendencia creciente en el desarrollo de su Sistema Económico – Financiero.
- La EPS cuenta con tecnología de servidores para la ejecución de los sistemas integrados.

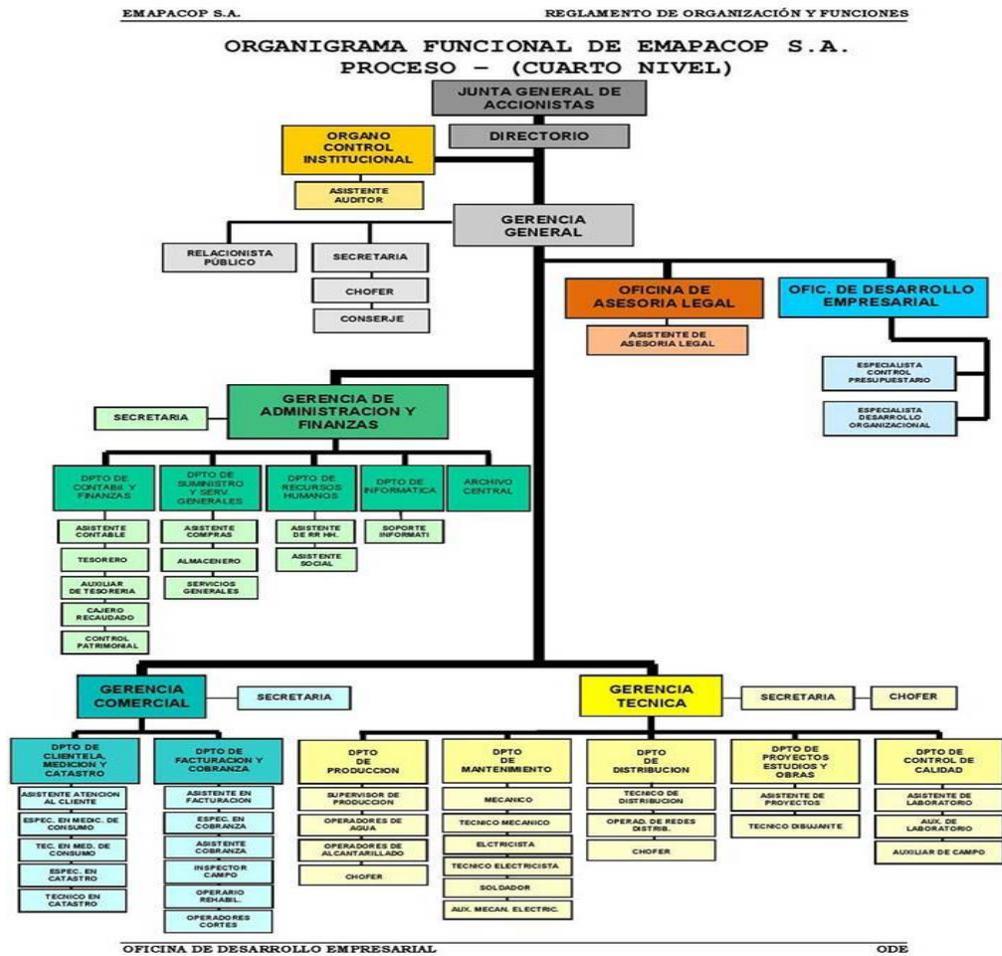
- El personal es especialista en las funciones que realiza y cuenta con voluntad y predisposición para el desarrollo de sus actividades.

✓ **Debilidades:**

- Limitada asignación para elaboración de planes de desastres en gestión de riesgos.
- Falta de estructura salarial de los trabajadores. Siendo el pilar básico de la política retributiva de la organización para el adecuado equilibrio de aspectos fundamentales de la equidad interna y la competitividad externa.
- Ausencia de políticas específicas a tener en cuenta para la adopción de nuevas tecnologías en agua y saneamiento, así como de los proyectos de coberturas de los servicios.
- No cuenta con una infraestructura adecuada para el almacenamiento de documentación, teniendo en cuenta el carácter confidencial de estos.
- Asignación de funciones a personal que no cumple con el perfil del puesto.
- No se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores.
- Falta automatización de las cámaras de bombeo de aguas residuales.
- Alto nivel de agua no facturada.
- Alto número de conexiones de agua potable y desagüe no ubicadas, no permite aplicar medidas de recupero inmediato.
- Infraestructura antigua (más de 30 años) algunos sobrepasan su vida útil.

- Compromiso financiero con la institución del estado UTE FONAVI.
- Elevados costos de producción de agua potable

Organigrama



2.3 MARCO CONCEPTUAL

Control interno

Yarasca (2007), El sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

Sistema de control interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control gerencial
- Información y comunicación
- Supervisión (CGR, s/f).

Ambiente de control

Mantilla (2005), El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de

todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Valorización de riesgo

Mantilla (2005), Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. La valorización de los riesgos: es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Actividades de control interno

Mantilla (2005), Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tome las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

Información y Comunicación

Supervisión y Monitoreo

Mantilla (2005), Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo: Es realizado por medio de actividades de monitoreo Ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo Ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Definición de Empresa

Pallares (2005), la empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado".

Ribeiro (2002), una empresa es "una red estable de conversaciones. Si se quiere comprender una empresa, se debe examinar las conversaciones que la constituyeron en el pasado y las que la constituyen en la actualidad".

Chiavenato (1993), la empresa" es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa" es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social".

En síntesis, y en base a los anteriores conceptos, planteo el siguiente concepto de empresa:

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

Empresas de Servicios

Según Ventura Sergio en su artículo “Empresa de Servicios”; las empresas que brindan servicios no producen bienes materiales de manera directa, es decir producen servicios con la intención de satisfacer las necesidades del mercado.

Las empresas de servicios se pueden presentar en los sectores del comercio, el transporte, las comunicaciones, las finanzas, el turismo, la hostelería, el ocio, la cultura, los espectáculos, la administración pública y los llamados servicios públicos, como son la sanidad, la educación, entre otros. El sector de servicios es considerado como el sector terciario de la economía en donde además se encuentra el sector primario y secundario del ámbito económico – empresarial de un país.

Las empresas de servicios comercializan servicios profesionales o de otro tipo que tienen la característica de llevar a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan. Cuando se aplica un servicio, la actividad relacionada está sobre un producto intangible, es decir que no se puede tocar, como por ejemplo la elaboración de una declaración jurada a un cliente sobre los ingresos que posee. Los servicios tampoco se pueden ver, probar, ni oler antes de que sea comprado. No es posible llevar su inventario, explicarlos o representarlos fácilmente, como también poder medir la calidad que tienen antes de su presentación.

En las empresas de servicios, ofrecerán a sus clientes productos que son intangibles y que pueden tener fines lucrativos o no, las prestaciones que brindan es heterogénea, es decir que dos servicios similares nunca serán idénticos porque

revisten la característica de ser únicos e irrepetibles, tampoco podrán ser separados porque no se puede separar los servicios de los mismos servicios.

Definición de Servicio

Lovelock (2009), define el Servicio como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del Servicio: Acciones, Procesos y Ejecuciones.

Zeithalm&Bitner (2000), proponen una distinción entre Servicio y lo que se define como Servicio al Cliente. Para ellas, Servicio, es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y Servicio al Cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de productos sean tangibles o no.

Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados.

Servicios Público

Según Atehortua (2014), La expresión “servicio público”, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras.

El servicio público, en este sentido, es una actividad permitida, reservada o exigida a las administraciones públicas y, como tal, que se encuentra contemplada dentro del marco legislativo del Estado, de allí que se encuentre sujeta a ciertos controles y regulaciones por parte de este. Como servicio público se conoce toda prestación realizada por una institución pública o privada que tiene como objeto satisfacer las diferentes necesidades de la colectividad para garantizar su funcionamiento social y asegurar las condiciones de igualdad y bienestar en la población.

Eficiencia

Según el Diccionario de Marketing de Cultural S.A., la eficiencia es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.). También la eficiencia depende del juicio del personal aplicado a cada actividad. El interés del negocio por medir y alentar la eficiencia constituye

una coadyuvante del control interno.

Eficacia

Hernández (2003), Los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de eficacia. De la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de forma diferente en momentos distintos, Cuando un sistema de control interno alcanza el estándar descrito a continuación, puede considerarse un sistema "eficaz". También es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia, que se refiere alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

III. METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

No experimental

Según Hernández, la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace; es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Descriptivo

Según García, todos ellos son estudios observacionales, en los cuales no se interviene o manipula el factor de estudio, es decir se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, en la realidad.

Bibliográfico-documental y de caso

Según Restrepo, la investigación documental es el método investigativo basado en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros ya existentes sobre un tema y que pueden ser utilizadas para dar inicio o traer a flote un tema ya tratado. Allí se puede encontrar una investigación histórica hecha ya sobre el tema de interés.

3.2 Población y muestra

Población

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no hubo población.

Muestra

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no hubo muestra.

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

No aplicó.

3.4 Técnicas e instrumentos.

Técnicas.

Para el recojo de información para el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica documental y para el objetivos específico 2 se utilizó la técnica de entrevista.

Instrumentos

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo específico 2 se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A.

3.5 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que fueron presentados en sus respectivos cuadros. Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el

cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó al gerente de la empresa del caso. Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que la comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia

Anexo 01

3.7 Principios éticos

No aplicó.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú, 2018.

CUADRO 01

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Posso (2014)	Establece que la implementación de un sistema de control interno brindará un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiarán de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad. También 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, y el sector específico.
Paiva (2011)	Establece que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras.

Macarlupu (2016)	Establece que el control interno administrativo en las empresas de transporte es deficiente debido a la falta de supervisión con respecto al servicio, rutas y comunicación. La empresa del caso es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno, lo cual es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.
Infantes (2016)	Establece que para mejorar los procesos y procedimientos del área de tesorería es necesario contar con manuales, reglas, procedimientos y guías, los cuales deben estar basados en normas del control interno, asimismo señalan que el control interno permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa. La empresa del caso no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el área de tesorería, por lo tanto no obtiene resultados favorables.
Tuquiñahui (2011)	Establece que la implementación de un sistema de control interno detectará situaciones críticas y anomalías que se originan en el desarrollo de las operaciones e impidan el cumplimiento de objetivos empresariales, luego se procederá a evaluar la gestión de control interno aplicado por la alta gerencia y sus colaboradores donde se especifiquen las áreas críticas en el desarrollo de las actividades, según el modelo de control empleado y se sugerirá alternativas que ayudaran a mantener y mejor el desarrollo de las operaciones.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.

CUADRO N° 02

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
<u>AMBIENTE DE CONTROL</u>		
1. ¿La empresa cuenta con un control interno implementado formalmente?		X
2. ¿Existe un código de ética emitido por la administración y difundido a toda la organización?	X	
3. ¿Existen principios que prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	X	
4. ¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación del código de conducta?	X	
5. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?	X	
6. ¿La empresa dispone del personal calificado en conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?		X
7. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		X
8. ¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	X	
9. ¿El Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	X	
10. Los códigos son aceptados de forma expresa y periódicamente por todos los empleados.	X	
<u>EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>		

- | | |
|---|----------|
| 1. ¿La máxima autoridad estableció los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos? | X |
| 2. ¿La empresa cuenta con un plan de mitigación de riesgo? | X |
| 3. ¿Se ha desarrollado una estrategia clara para identificar y valorar los riesgos que puede impactar en la empresa impidiendo el logro de sus objetivos? | X |
| 4. ¿Se valoró la probabilidad de ocurrencia de los riesgos? | X |
| 5. ¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entienden la cultura de la empresa actúan de acuerdo con la misma? | X |

ACTIVIDADES DE CONTROL

- | | |
|--|----------|
| 1. ¿Los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados de la manera debida, de forma que existe separación y rotación de funciones en los servidores? | X |
| 2. ¿La entidad tiene identificado los conceptos por los cuales se procede al pago de terceros, se realiza un control previo del pago? | X |
| 3. ¿Se realizan conciliaciones de los saldos de las cuentas? | X |
| 4. ¿La entidad ha diseñado y establecido el Plan Anual de Contratación para la adquisición de bienes y servicios durante el año fiscal? | X |
| 5. ¿Los que realizan las labores de custodia almacenan y distribuyen adecuadamente los bienes de larga duración? | X |

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

- | | |
|--|----------|
| 1. ¿Se suministra a los Subgerentes y Jefes de Área, la información que necesitan para cumplir con sus actividades? | X |
| 2. ¿Los sistemas de información cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y | X |

datos sensibles?

- | | |
|--|----------|
| 3. ¿La unidad cuenta con canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución? | X |
| 4. ¿Las servidoras y servidores responsables establecen controles pertinentes que garanticen razonablemente la calidad de la comunicación? | X |
| 5. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades? | X |
| 6. ¿Existen mecanismos establecidos para que los empleados puedan aportar sus recomendaciones de mejora? | X |

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- | | |
|---|----------|
| 1. ¿Los Subgerentes de la empresa han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos? | X |
| 2. ¿Se lleva a cabo una supervisión a los indicadores de gestión que mantiene la empresa, de sus procesos, para llegar hacia los objetivos previstos? | X |
| 3. ¿Son evaluados los elementos apropiados del sistema de control interno? | X |
| 4. ¿Se corrige los temas identificados, que falta realizar una mejor gestión? | X |
| 5. ¿Se investigan las causas fundamentales del problema, de una eventual falta de gestión? | X |

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

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	La empresa del caso es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno, lo cual es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria. (Macarlupu, 2016).	En la empresa Emapacop S.A., existe un código de ética emitido por la administración pero no cuenta con un control interno implementado formalmente.	COINCIDEN
Evaluación de riesgos	La empresa del caso no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el área de tesorería, por lo tanto no obtiene resultados favorables, de esta manera no permite proteger, ni salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente. (Infantes, 2016).	La empresa Emapacop S.A., no estableció los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos.	COINCIDEN
Actividades de control	Evalúa la gestión de control interno aplicado por la alta gerencia y sus colaboradores donde se especifiquen las áreas críticas en el desarrollo de las actividades, según el modelo de control empleado sugiriendo alternativas que ayudaran a mantener y	La empresa Emapacop S.A., tiene diseñado los controles descritos en los manuales de procedimientos el cual son aplicados de forma que existe separación y rotación de funciones	COINCIDEN

	mejor el desarrollo de las operaciones.(Tuquiñahu i, 2011).	en los servidores.	
Información y comunicación	Establece que el control interno 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, y el sector específico.(Posso, 2014).	Los sistemas de información cuentan con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.	COINCIDEN
Supervisión	Se toman medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras. (Paiva, 2011).	La empresa Emapacop S.A., ha establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos.	COINCIDEN

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

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1

- Posso (2014) y Tuquiñahui (2011) coinciden que la implementación de un sistema de control interno brindan un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se benefician de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad también se procederá a evaluar la gestión de control interno aplicado por la alta gerencia y sus colaboradores donde se especifiquen las áreas críticas en el desarrollo de las actividades, según el modelo de control empleado. Estos resultados coinciden con el autor nacional Martínez (2014) y el autor local Mariños (2004) al efectuar la implementación de un sistema de control interna través de manuales, políticas y formas brindan una seguridad absoluta a la gestión administrativa y al consejo directivo de una entidad empresarial, de un control interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones. En otras palabras la implementación de un sistema de control interno es indispensable para desarrollar una buena gestión empresarial.
- Paiva (2011) y Macarlupu (2016) coinciden en que si no se aplica control interno en las empresas, propicia grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control

de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo originando como consecuencia reducción en las utilidades, no contar con circuitos administrativos sólidos ni confiables, no permite delegar tareas, originando información no confiable e inoportuna para el desempeño de las empresas, en pocas palabras no permite llevar una buena gestión de las actividades. Estos resultados coinciden con el autor local Cartagena (2016) quien afirma que en la actualidad se tiene varios problemas en la contabilidad privada o pública y cada vez son más frecuentes, tales como los comprobantes de pago electrónicos emitidas en las empresas constructoras, entre ello tenemos: los recibos por honorario, las facturas de compra y venta, las boletas de ventas, etc., donde las empresas constructoras optan por los procesos de control sistematizado de contabilidad, por ello se requiere disponer de un entorno funcional muy flexible. Estos resultados coincide con lo que dice Mendoza (2015) quien afirma que todas las organizaciones es necesario tener un adecuado control interno, el cual debe formar un juicio sobre el manejo del negocio y la gestión administrativa pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes; además de que se protegen, se cuidan los activos y los intereses de las empresas.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Respecto al ambiente de control

Del cuestionario aplicado al gerente general de la EMAPACOP S.A., de Pucallpa, 2018. de las 10 preguntas el 70% nos dio como respuesta SI y un 30% como respuesta NO, lo cual refiere que la empresa cuenta con códigos de ética, manual de organización y funciones, tiene difundido su visión, misión y objetivos y cada personal sabe sus funciones a realizar. Estos resultados coinciden con la teoría del ambiente de control expuesto por el Informe Coso (s/f) quien afirma que el ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.

Respecto a evaluación de riesgos

Del cuestionario aplicado al gerente de la EMAPACOP S.A., de Pucallpa, 2018. De las 5 preguntas el 100% nos dio como respuesta NO, lo cual refiere que la empresa no estableció los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos.. Estos resultados coinciden con lo expuesto por el Informe Coso (s/f) acerca de la evaluación de riesgos toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos

objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc.

Respecto a actividades de control

Del cuestionario aplicado al gerente de la EMAPACOP S.A., de Pucallpa, 2018. De las 5 preguntas el 100% nos dio como respuesta SI, lo cual refiere que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos, los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados de la manera debida, de forma que existe separación y rotación de funciones en los servidores. Esto resultados son similares a los que establece la teoría de la CGR (s/f) acerca de las actividades de control Las actividades de control tienen distintas características, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

Respecto a información y comunicación

Del cuestionario aplicado al gerente de la EMAPACOP S.A., de Pucallpa, 2018. De las 6 preguntas el 90% nos dio como respuesta SI y un 10% como respuesta NO, lo cual refiere que la empresa recibe información óptima para la toma de decisiones, los sistemas de información cuenta con

controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información al igual que los responsables establecen controles pertinentes que garanticen razonablemente la calidad de la comunicación mediante mecanismos establecidos para que los empleados puedan aportar sus recomendaciones de mejora. Estos resultados son similares a lo que establece la CGR (s/f) que los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Respecto a la supervisión

Del cuestionario aplicado al gerente de la EMAPACOP S.A., de Pucallpa, 2018. De las 5 preguntas el 100% nos dio como respuesta SI, lo cual refleja que la empresa supervisa las actividades del personal, estableciendo procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para medir la eficacia y eficiencia al igual que en los indicadores de gestión que mantiene la empresa, para llegar hacia los objetivos previstos. Estos resultados son distintos a los encontrados por el Informe Coso (s/f) quien afirma que la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control, no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. La evaluación debe conducir

a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que en la empresa existe un código de ética emitido por la administración y fue difundido a toda la organización pero no cuenta con un control interno implementado formalmente.

Respecto a evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresano estableció los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos.

Respecto a actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa tiene diseñado los controles descritos en los manuales de procedimientos el cual son aplicados de forma que existe separación y rotación de funciones en los servidores.

Respecto a información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que los sistemas de información cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

Respecto a la supervisión

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que en la empresa han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Los autores a nivel nacional citados afirman que el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en la capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, mejorando la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que prevé y evalúa los riesgos, que ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado al gerente general de la Empresa en estudio (EMAPACOP S.A. de Pucallpa, 2018.) se ha evidenciado que no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidades, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, los componentes de ambiente al comparar el objetivo general en la conclusión general al comparar carecen de control interno, actividades de control y supervisión coinciden; puesto que los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que: el entorno o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumpla con sus

responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa. Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que favorezcan a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca. De otro lado, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos. En este sentido, las empresas que apliquen el control interno podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%.

5.4 Conclusión general:

Se concluye que las Empresas del Sector Servicio del Perú y la Empresa en estudio (Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.) carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas ya que propicia una reducción en la productividad. En aquellas empresas que no realicen procesos de control interno se debe reestructurar esa política y hacerlo de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Cuando una empresa no efectúa controles internos ve mellada su productividad en un 25%.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

Aguirre, J. (2007). Auditoría Y Control Interno. Madrid, España: Editorial Cultural.

Alarcón (2017). El peruano, Planes de Control Interno 2017
[http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-planes-
anuales-de-control-2017-de-quinientos-seis-o-resolucion-no-490-2016-
cg-1466586-1/](http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-planes-
anuales-de-control-2017-de-quinientos-seis-o-resolucion-no-490-2016-
cg-1466586-1/)

Aldave Uriarte, J. y. (2008). Casuística de Auditoría y control gubernamental.
Obtenido de [http://www.monografias.com/trabajos101/control-interno-
eficaz-gobiernos-locales-region-ancashperu/control-interno-eficaz-
gobiernos-locales-region-ancash-peru3.shtml#ixzz3AX6NbUJY](http://www.monografias.com/trabajos101/control-interno-
eficaz-gobiernos-locales-region-ancashperu/control-interno-eficaz-
gobiernos-locales-region-ancash-peru3.shtml#ixzz3AX6NbUJY)

Álvarez, O. (2007). Auditoria Gubernamental – técnicas y procedimientos.
Editorial el pacífico. Lima-Perú

[Atehortua Ríos](#), Carlos Alberto (2014). El concepto “Servicio Público”. Extraído
de
[http://www.elmundo.com/porta/opinion/columnistas/el_concepto_servici
o_publico.php#.Wq3U-OjOXIU](http://www.elmundo.com/porta/opinion/columnistas/el_concepto_servici
o_publico.php#.Wq3U-OjOXIU).

Cabello, Y. (2013). Importancia del control interno en la gestión de las empresas
comerciales (para optar el título de contador). Chimbote, Perú: Universidad
Católica los Ángeles de Chimbote.

Cardozo, W. (2006). El control interno como herramienta fundamental contable
y controladora de las organizaciones. Recuperado el 11 de 08 de 2016, de

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctrlinthf.htm>

Carmenate, A. (2012). Importancia del control interno. Extraído el 10 de octubre, 2015, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>.

Cartagena Acho Laura (2016). El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa. Extraído de <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/handle/UPP/100>.

Cépeda & Navarro (2002). Diagnostico y Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de Ventas de la Empresa Mercurio S.R.L. de la ciudad de Trujillo – año 2001. Universidad Privada Antenor Orrego.

Cervantes Corona, G. (2000). Modelo de Atención al Cliente en el Área de Siniestro-Autos en el Ramos Asegurador. México: Instituto Politécnico Nacional.

Contraloría General de la República. (2006). Normas de control interno de las entidades del Estado. Lima. Obtenido de www.contraloria.gob.pe.

Cuéllar, G. (2009). El control interno y la auditoría interna. Lima: Actualidad Empresarial.

Chang, S.-I., Yen, D. C., Chang, I. C., & Jan, D. (2014). Internal control framework for a compliant ERP system. Information & Management, 51(2), 187-205. doi: <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.11.002>

- Chiavenato, I. (1993). Del libro: Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Santa Fe, México: McGrawHill, Pag. 4.
- Diccionario de Marketing de Cultural S.A.. Del libro: «Diccionario de Marketing», Edición 1999, de Cultural S.A., Pág. 106.
- El peruano (2006). Perú Marco conceptual del control interno Gestipolis
Recuperado el 29 de junio de 2016,
de <http://www.gestipolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Estupiñán, R. (2002). “Control Interno y Fraudes”. Editorial ECOE EDICIONES.
- García Salinero, Julia. “Estudios Descriptivos”. Extraído de <http://webpersonal.uma.es/de/jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>
- Hernández (2003). Deficiencias del Control Interno en el Proceso de Ejecución Presupuestal en las Farmacias. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos46/deficiencias-control/deficiencias-control2.shtml>.
- Herrera, Manuel y Romero, Diego (2005). Del libro: Hacer Empresa: Un Reto, Cuarta Edición, Fondo Editorial Nueva Empresa, Pág. 41.
- Infantes Yupanqui, Osmar Heiner (2016). El Control Interno en la gestión del área de Tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Extraído de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CON>

[TROL INTERNO TESORERIA INFANTES YUPANQUI OSMAR HEINER.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

Lovelock, C. (2009). ¿Qué es Servicio? Extraído de <http://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.pe/2015/08/que-es-el-servicio-que-es-el-marketing.html>.

Macarlupu Cielo, Maria Fabiola (2016). Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú: caso empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M Buss S.A.A Catacaos. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Extraído de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Mantilla B., S. A., & Cante S., S. Y. (2005). Auditoria del control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones

Mantilla, S. (2005) Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá.

Mariños, E. (2004). “Control interno y la influencia en los niveles de abastecimiento e inspección de los inventarios en la empresa de servicios de campamentos petroleros Pucallpa S.A.C”. -Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Administrativas y Relaciones Industriales. Escuela de Post Grado. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanza.

- Martínez Paz, H. (2014). El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- Mendoza, E. (2015). Caracterización del control interno en la información financiera de la municipalidad distrital de Sepahua Pucallpa- Periodo 2014. Presentado para optar el Título Profesional de Contador Público. Recuperado por: Biblioteca virtual – ULADECH- católica.
- Miranda, A. D. (1982). Auditoria de las Empresas socialistas tomo 1. cuba: Combinado Poligráfico Juan Marinello Capito 5, Pag 165.
- Paiva Acuña, Fátima Johana (2011). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A (ECONORTE) en el periodo 2011. UNAM – Managua. Extraído de <file:///C:/Users/carhe/Downloads/2630-8754-1-PB.pdf>.
- Pallares, Zoilo (2005). Del libro: Hacer Empresa: Un Reto, de Pallares Zoilo, Romero Diego y Herrera Manuel, Cuarta Edición, Fondo Editorial Nueva Empresa, 2005, Pág. 41.
- Perdomo Moreno, A. (2004). Fundamentos de control interno. México: Cengage.
- Posso Rodelo, Johana (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Universidad de Cartagena de Indias. Extraído de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>.

- Ramón, J. (2001). El control interno en las empresas privadas. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>.
- Rangel, Y. (2015). El control interno. Cantaura: Auditorias administrativas. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://controlinterno-administracion.blogspot.pe/2015/08/el-controlinterno.html>.
- Restrepo García, Lina Marcela. “Investigación Documental”. Extraído de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/658/Glosario_Invest_Documental_final_-_Lina_Rpo.pdf.
- Ribeiro, Lair (2002). Del libro: Generar Beneficios, de Lair Ribeiro, Ediciones Urano S.A., Pág. 99.
- Rojas, G. (2007). Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Tuquiñahui Paute, Silvia Patricia (2011). Propuesta de Implementación de un sistema de control interno basado en el modelo Coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Extraído de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Umaña, P (2011). Principios básicos de control interno.
- Valencia, J. R. (2000). Control Interno. Trillos S.A.C. Extraído de http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm_2989.pdf.

Ventura, Sergio en su artículo “Empresa de Servicios”; Extraído de <https://www.gestion.org/empresas-de-servicios/>.

Yarasca, P. (2007). Auditoria: Fundamentos Con Un Enfoque Moderno. Lima, Perú: Editorial Santa Rosa.

Zeithalm,V y Bitner, M. (2000). ¿Qué es Servicio?. Extraído de <http://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.pe/2015/08/que-es-el-servicio-que-es-el-marketing.html>.

6.2 ANEXOS

6.2.1 Matriz de consistencia

TITULO DEL PROBLEMA	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.</p>	<p>Describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú, 2018.</p> <p>Describir las características del control interno de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.</p> <p>Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018.</p>

Fuente: Elaboración propia

6.2.2 Modelo de fichas bibliográficas

Posso Rodelo, Johana (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos activos Eco Hotel La Cocotera, De Cartagena de Indias.

RESUMEN

La metodología empleada fue de tipo descriptivo, instrumento de encuestas, técnicas de observación y documental; los resultados obtenidos fueron: en la presente investigación realizada en la empresa Los Ecos Hoteles prestadores de servicios Eco Turísticos, se planteó el diseño de un sistema de control interno a través de manuales financieros y contables, 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.

Infantes Yupanqui, Osmar Heiner (2016). Caracterización del control interno del área de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes Mediomundo SAC. Trujillo, 2016.

RESUMEN

La investigación fue de diseño no experimental–descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de información bibliográfica se utilizó las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista al encargado del área de tesorería, llegando a los siguientes resultados: el control interno permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa y se determinó que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el área de tesorería, por lo tanto no obtiene resultados favorables, y se concluye que la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

<p>Título: Control Interno. Sistema COSO en una empresa.</p> <p>Año: 2014</p>	<p>País: Perú</p> <p>Ciudad: San Martín</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Al iniciar esta investigación se pudo determinar que la distribuidora, desde el inicio de sus movimientos económicos, ha venido desarrollando un sin número de estrategias con el fin de lograr la mejor calidad de atención al público y generar más utilidades en Tarapoto y en toda la región San Martín. Uno de los problemas abordados en esta investigación es la inexistencia de control interno. Demostrando así un déficit económico ocasionado por la pérdida, deterioro de las mercaderías. Al percibir la invalidez en el control y viendo las necesidades de las empresas comerciales se priorizó la idea de implementar un instrumento utilizando un cuestionario-checklist con el propósito de ser una herramienta útil, de fácil aplicación y comprensión para las personas responsables del área de contabilidad, almacenamiento, despacho. Constituyéndose también en una fuente de información para empresas que deseen implementar un Sistema de Control Interno.</p>	
<p>URL: https://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm_2989.pdf.</p>	

26. ¿Existen mecanismos establecidos para que los empleados puedan aportar sus recomendaciones de mejora?

a) SI

b) NO

SUPERVISION

27. ¿Los Subgerentes de la empresa han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos?

a) SI

b) NO

28. ¿Se lleva a cabo una supervisión a los indicadores de gestión que mantiene la empresa, de sus procesos, para llegar hacia los objetivos previstos?

a) SI

b) NO

29. ¿Son evaluados los elementos apropiados del sistema de control interno?

a) SI

b) NO

30. ¿Se corrige los temas identificados, que falta realizar una mejor gestión?

a) SI

b) NO

31. ¿Se investigan las causas fundamentales del problema, de una eventual falta de gestión?

a) SI

b) NO