



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“PERCEPCIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE
LIMPIEZA S.A. FILIAL JULIACA, 2017”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

ZAMI LISBETH, LAURA HANCCO

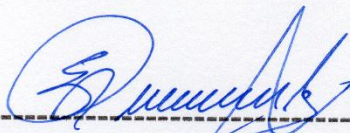
ASESOR:

Mgtr. CPC. EDGAR W. PALACO CHARAJA

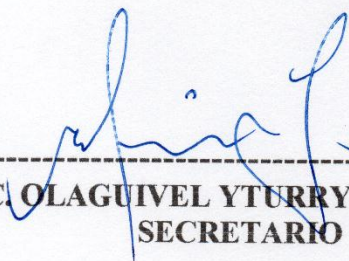
JULIACA – PERÚ

2017

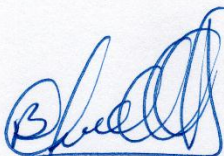
JURADO EVALUADOR



Dra. RODRIGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO
PRESIDENTE



C.P.C. OLAGUIVEL YTURRY ERNESTO
SECRETARIO



C.P.C. BLANCO MAMANI FRANK EFRAIN
MIEMBRO



Mgtr. PALACO CHARAJA EDGAR WASHINGTON
ASESOR

AGRADECIMIENTO.

Quiero agradecer a Dios por ser la razón de inspiración en todos los proyectos personales y por bendecirme.

Agradecer a la “**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**” y a la Escuela Profesional de “**Contabilidad**” por haberme brindado los conocimientos para poder ser profesional en esta carrera.

Agradecer a mis padres por apoyarme y confiar en mí para concluir este sueño.

Agradecer también a una persona en especial para mí, llamada **Yelhsin H. A. A. V.**

Zami Lisbeth.

DEDICATORIA.

A mis padres:

ANSELMO LAURA ANCCO Y

PAULINA HANCCO MASCO

Por haberme inculcado el hábito de estudio y ser los seres que me supieron dar los consejos para mi superación personal.

Y a mi hermana:

MAYNE M. LAURA HANCCO

Por haberme incentivado y demostrarme que se puede salir adelante en los momentos más difíciles y enseñarme que todo es posible.

Zami L. Laura Hancco.

RESUMEN.

El presente trabajo de investigación denominado “Percepción del Control Interno de La Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. Filial Juliaca, 2017”, es de tipo cuantitativo con diseño descriptivo; tuvo como objetivo general, describir la percepción del Control Interno de la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017. La investigación fue descriptiva y para llevarla a cabo, se escogió una muestra poblacional de 68 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 34 preguntas, esta consistió en lo siguiente; datos del personal, percepción respecto a ambiente de control, percepción respecto a evaluación del riesgo; percepción respecto a actividades de control; percepción respecto a información y comunicación; percepción respecto a supervisión.

Los resultados y/o comentario de esta encuesta se encuentran en el capítulo IV, y de una forma didáctica se hace una gráfica por cada pregunta en la parte 4.2 que es el análisis de resultados

Al final del presente trabajo de investigación se presenta las conclusiones respecto a lo consistente de la encuesta, y de manera general se concluye que no existe un control adecuado de manera permanente; esto se debe porque en la gran mayoría de los encuestados respondieron a las preguntas la alternativa “a veces” y “nunca”

Y para los lectores que quieran ahondar más en el tema se muestra su correspondiente referencia bibliográfica.

Palabras Clave: control interno, ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control gerencial, información y comunicación, supervisión.

ABSTRACT.

The present research work called "Perception of Internal Control of the Company of Integrated Cleaning Services S.A. Filial Juliaca, 2017 ", is of quantitative type with descriptive design; had as a general objective, describe the perception of Internal Control of the Company of Integrated Services Cleaning S.A. - Filial Juliaca, 2017. The investigation was descriptive and to carry it out a population sample of 68 workers was chosen, to whom a questionnaire of 34 questions was applied, this consisted in the following; personnel data, perception regarding control environment, perception regarding risk assessment; perception regarding control activities; perception regarding information and communication; perception regarding supervision.

The results and / or comments of this survey can be found in chapter IV, and in a didactic way a graph is made for each question in part 4.2, which is the analysis of results

At the end of the present research work, the conclusions regarding the consistency of the survey are presented, and in a general way it is concluded that there is no adequate control in a permanent way; this is because the vast majority of respondents answered the questions "sometimes" and "never"

And for readers who want to delve deeper into the subject, its corresponding bibliographic reference is shown.

Keywords: internal control, control environment, risk assessment, management control activity, information and communication, supervision.

ÍNDICE DE CONTENIDO.

AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.	V
ABSTRACT.....	VI
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	2
2.1. Antecedentes.....	2
2.2. Marco teórico.....	7
2.2.1. Control Interno.	7
2.2.2. Objetivos del control.....	7
2.2.4. Importancia del control.....	9
2.2.5. Principios del control.....	10
2.2.6. Características del control interno.....	12
2.2.7. Componentes del control interno.....	13
2.2.8. Departamentos y áreas funcionales.....	36
2.3. Definición de términos.....	50
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1. Diseño de la investigación.....	55
3.2. Población y muestra.....	55
3.2.1. Población.....	55

3.2.2. Muestra.....	55
3.3. Definición y operacionalización de las variables.....	56
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
3.4.1. Técnicas.....	57
3.4.2. Instrumentos.....	57
3.5. Plan de análisis.....	57
3.6. Matriz de consistencia.....	57
3.7. Principios éticos.....	57
IV. RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados.....	58
4.2. Análisis de resultados.....	63
V. CONCLUSIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	89
A.1. Matriz de consistencia.....	89
A.2. Encuestas realizadas.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Grafico 1: ¿Edad del representante de Área?.....	63
<i>Grafico 2: Sexo.</i>	64
Grafico 3: Grado de Instrucción.	64
Grafico 4: Estado civil.	65
Grafico 5: Profesión u Ocupación del representante legal.	65
Grafico 6: Tiempo en el que se encuentra en el sector privado como trabajador.....	66
Grafico 7: ¿En la institución en el cual usted trabaja existe una diferencia de la filosofía de la dirección?.....	66
Grafico 8: ¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del área que está a su cargo?	67
Grafico 9: ¿En el área donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarios?.....	67
Grafico 10: ¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organizacional?.....	68
Grafico 11: ¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento y capacitación al personal?	68
Grafico 12: ¿En la institución donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?.....	69
Grafico 13: ¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?.....	69
Grafico 14: ¿En la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementado?	70
Grafico 15: ¿En el área donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?	70
Grafico 16: ¿En la institución donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?.....	71
Grafico 17: ¿En el área donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?.....	71
Grafico 18: ¿En la institución donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?.....	72

Grafico 19: ¿En la institución donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?	72
Grafico 20: ¿En la institución donde labora usted existe la segregación de funciones que debe de ser trabajado en equipo?	73
Grafico 21: ¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?.....	73
Grafico 22: ¿En el área donde usted labora existe un personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos?	74
Grafico 23: ¿En el área donde labora usted existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?.....	74
Grafico 24: ¿En la institución donde labora usted existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?	75
Grafico 25: ¿En la institución donde labora usted existe rendición de cuentas por titulares funcionarios y servidores privados?.....	75
Grafico 26: ¿En el área donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?	76
Grafico 27: ¿En el área donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?.....	76
Grafico 28: ¿En la institución donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?	77
Grafico 29: ¿En la institución donde usted labora existe la responsabilidad en la información?	77
Grafico 30: ¿En la institución donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?	78
Grafico 31: ¿En la institución donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?	78
Grafico 32: ¿En la institución donde usted labora existe flexibilidad al cambio al sistema de información?	79
Grafico 33: ¿En el área donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?.....	79

Grafico 34: ¿En la institución donde usted labora existe la comunicación interna - externa que transmita datos e información?	80
Grafico 35: ¿Los canales de comunicación cumplen con los diferentes emisores y receptores que conectan el área donde usted labora?	80
Grafico 36: ¿En la institución donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitoreo?	81
Grafico 37: ¿En la institución donde usted labora existe el monitoreo oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?.....	81
Grafico 38: ¿En la institución donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?	82
Grafico 39: ¿En la institución donde usted labora existe la ejecución periódica de autoevaluaciones?	82
Grafico 40: ¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones independientes para garantizar la valoración y verificación?	83

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Definición y operación de Variables.	56
Tabla 2: Resultados de la encuesta realizada respecto a datos del personal.	58
Tabla 3: Resultados de la encuesta realizada respecto al ambiente de control.	59
Tabla 4: Resultados de la encuesta realizada respecto a evaluación del riesgo.	60
Tabla 5: Resultados de la encuesta realizada respecto a actividades de control gerencial.	61
Tabla 6: Resultados de la encuesta realizada respecto a información y comunicación.	62
Tabla 7: Resultados de la encuesta realizada respecto a supervisión.	63

I. INTRODUCCIÓN.

A través de esta investigación se obtiene información sobre la situación del control interno aplicado en la filial de la empresa y se evalúa de esta manera la efectividad de los procesos de control interno aplicado en la misma y en sus diversas áreas.

El objetivo general es describir la percepción del Control Interno de la Empresa de Servicios Integrados Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017. El tipo de investigación es cuantitativo, de nivel descriptivo, no experimental. Se toma en cuenta una población de 68 trabajadores y la muestra es no probabilística, que consta del total de población por ser pequeña. El procedimiento para realizar esta investigación se dio de la siguiente manera: primeramente, se hizo el planteamiento del problema, seguidamente se hizo la búsqueda y recolección de información teórica; posteriormente se hizo el desarrollo de encuestas al personal de la empresa; el análisis de resultados se hizo mediante la interpretación de las encuestas a través de gráficas. Para poder finalmente llegar a conclusiones que consolidan nuestro objetivo de investigación.

El enunciado del problema general es ¿Cuál es la percepción del control interno de la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A–Filial Juliaca, 2017? La variable de esta investigación es el “Sistema de Control Interno”.

Algunos datos interesantes obtenidos son: un 75% de encuestados cree que hay una oportuna identificación de los riesgos en el área, el 72% cree que nunca se hace una evaluación permanente de la gestión de planos y disposiciones vigentes; y un 88% cree que “nunca” se hace un monitoreo oportuno de control implementado y operaciones en la entidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. ANTECEDENTES.

Según, (Haddad Denegri , 2016), en su tesis de pregrado denominada “Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tiene como objetivo definir, diagnosticar, proponer y evaluar mejoras a los procesos de una empresa PYME, que brinda servicios de mantenimiento y limpieza industrial, relativamente nueva en el mercado laboral, con 2 años de creada. La empresa ha recibido la llamada de atención por parte del cliente respecto a los procedimientos que realiza, lo que implica que ciertos procesos no están bien establecidos o tendrían que ser reestructurados. Para esto, los conceptos y herramientas que se utilizaron para lograr estos objetivos son los siguientes: Para la obtención de datos se efectuó el método experimental, el rediseño de los procesos, el ciclo de Deming o círculo de PHVA (o PDCA en Inglés); así como se usaron las dimensiones de la Metodología de Servqual, para la elaboración de las encuestas para medir la percepción de la calidad del Servicio que se brinda; finalmente, respecto a la evaluación de las hipótesis establecidas, se utilizó el método del signo para muestras pareadas, tomando como encuestados a una muestra de usuarios del servicio, siendo estos siempre las mismas personas. Para el desarrollo de este trabajo, se realizaron supervisiones semanales de las instalaciones, elaborándose los respectivos informes de

supervisión del servicio, así como las evaluaciones a la persona responsable del servicio por el Cliente, evaluación que se realizó por seis (06) meses, las que se siguen realizando y reuniones con los responsables de las áreas implicadas en los procesos de mejora, para recopilar la información necesaria para definir los procesos necesarios e identificar los procesos críticos respecto al servicio al cliente. Posteriormente, con la información recabada, se identificaron los puntos a mejorar, como son: el suministro al personal operario de los productos de limpieza, mensualmente requeridos, para que cumplan eficientemente con sus labores diarias, la elaboración o rediseño convenientemente de los planes de trabajo del personal operario para organizar y distribuir proporcionalmente sus tareas de limpieza, y la reducción de los tiempos muertos de servicio, manteniendo en óptimas condiciones de funcionamiento la maquinaria y el equipo de limpieza, Como resultado, se realizaron propuestas para mejorar los procesos de limpieza, para poder así incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que se les brinda y reducir el índice de fallas, para concluir que con las variables de medición, en este caso, las encuestas e Informes realizados, se incrementa la percepción del servicio, logrando con esto lo esperado.

Para, (Carranza Gomez, Cespedes Bravo, & Yactayo Anchirayco, 2013), en su tesis “Implementación Del Control Interno En Las Operaciones De Tesorería En La Empresa De Servicios Suyelu S.A.C. Del Distrito

Cercado De Lima En El Año 2013”, de la Universidad de Ciencias y Humanidades, tiene como objetivo principal analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C.

El estudio realizado en esta investigación permite conocer la importancia que tiene el control interno en las operaciones de tesorería, además de demostrar las deficiencias en el área de tesorería cuando no se ejerce los controles internos de manera eficiente para asegurar los recursos de la empresa.

De acuerdo, a la investigación se puede ver que en la empresa SUYELU S.A.C, existen deficiencias en el área de tesorería ya sea al momento de realizar las operaciones diarias como giro de cheques, pago a proveedores entre otros así como la falta de un manual de procedimientos en el área, lo cual consideramos que es muy grave, debido a que si no existe un control adecuado de los recursos que posee la empresa, la organización puede verse afectada económicamente y la información que se brinde a la gerencia no sería confiable para una buena toma de decisiones.

Por lo tanto, la empresa debe implantar un manual de procedimientos en el área de tesorería, así como ejercer controles internos que permitan proteger y salvaguardar los activos de la organización también deberá realizar un cronograma de pagos a proveedores, debe identificar al beneficiario del pago al momento de girar los cheques, y por otro lado llevar un control de cheques girados y no cobrados, de lo contrario

establecer un tiempo prudente para que dichos cheques sean anulados de no ser cobrados.

Para, (INFANTES YUPANQUI , 2016), en su tesis “Caracterización Del Control Interno De Tesorería De Las Empresas De Transporte Del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.”, de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, 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.

Según (POSSO RODELO & BARRIOS BARRIOS , 2014), en su tesis “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.”, de la Universidad De Cartagena; tiene como objetivo Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. La investigación se encuentra en marcada en la línea de investigación de Control y Revisoría Fiscal, el tipo de investigación desarrollado en este trabajo es analítico - descriptivo, puesto que pretende identificar y especificar las fortalezas y debilidades de la empresa objeto de estudio, a través de esta investigación ordenaremos, clasificaremos y simplificaremos, los problemas de la organización con relación a la falta de un control interno apropiado en busca de una buena información financiera, técnica, ordenada, y transparente y confiable. Se concluye que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. Control Interno.

Según (Estupiñan Gaitan, 2006), el control interno es definido en forma amplia como un proceso, que es desarrollado por la junta directiva o consejo de administración de una empresa, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable a la empresa.

Según (Cohaila & Llerena, 2012). El control interno debe aportar un grado de seguridad razonable a la alta dirección de la organización, así como a todo al que esté interesado en las operaciones de la entidad, respecto al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

2.2.2. Objetivos del control.

Según (Argandoña Dueñas, 2010), en su libro menciona que existen tres categorías de objetivos:

- a) La primera categoría: se dirige a los objetivos empresariales básicos de una entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento, rentabilidad y la protección de los recursos.
- b) La segunda está relacionada con la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermediarios y abreviados, así como la información financiera extraída de los

dichos estados, como por ejemplo las comunicaciones sobre resultados, que sean publicados.

- c) La tercera concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Estas son distintas, pero en parte coincidente las tres categorías, tratan diferentes necesidades y permiten un enfoque dirigido hacia la satisfacción de necesidades individuales.

2.2.3. Fuentes del control.

(Cohaila & Llerena, 2012), señala que las fuentes de control básicas son cuatro:

a) El control de los grupos interesados.

Se refiere a las precisiones externas que recibe la organización para que modifique ciertas conductas. Ejemplo de este tipo de fuentes son los sindicatos y organismos gubernamentales, clientes, proveedores, acciones y otros.

b) El control organizacional.

Se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sea preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados. Ejemplos de este tipo de controles pueden citarse reglas, políticas, normas, presupuestos, auditorías y otros.

c) *El control grupal.*

Se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantiene mediante premios y castigos. Como, por ejemplo, retirar voz y voto a un miembro del grupo, elegirlo representante ante otros grupos, etc.

d) *El auto control individual.*

Consiste en los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma consciente o inconscientemente. La llamada ética personal constituye un punto de partida muy importante para el auto control individual. Para ser un profesional exitoso, es necesario adquirir conocimientos detallados, habilidades específicas y actitudes y forma de conductas básicas. No importa cuál sea la profesión, contador público, abogado, ingeniero, administrador, medico, etc. Se espera que ejerzan el autocontrol individual en la realización de su labor, basándose en normas éticas y morales de su respectiva profesión.

2.2.4. Importancia del control.

Según (Cohaila & Llerena, 2012), En todo sistema o proceso el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirlos, evaluarlos y corregirlos. Sin la etapa de control seríamos en extremos ineficientes

y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por partes de los interesados. A continuación, identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelva a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamentos al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

2.2.5. Principios del control.

Según (Cohaila & Llerena, 2012), para que se constituya un efectivo control o sistema de control, es necesario seguir algunos principios, siendo los más importantes los siguientes:

- ***Del equilibrio***, a cada grupo de delegación otorgado debe proporcionarse el grado de control correspondiente. al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad asignada, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

- ***De los objetivos***, ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si a través de él, no se evalúa el logro de los mismos, por tanto, es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación correctiva con anticipación.

- ***De la oportunidad***, el control para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

- ***De las desviaciones***, todas las variaciones o desviaciones que se presente en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

- ***De excepción***, el control debe de aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente las funciones estratégicas que requieren del control. este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.
- ***De la función controlador***, la función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, de tal manera que pierde efectividad el control. este principio es básico ya que señala en la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

2.2.6. Características del control interno.

Según (Cohaila & Llerena, 2012), el control se constituye como tal y debe tener las características siguientes:

- ***Reflejar la naturaleza de estructura organizacional***: Un sistema de control debe de adaptarse a las necesidades de la organización y tipo de actividad que se desea controlar.
- ***Oportunidad***: Un buen control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes de que se produzcan.

- **Accesibilidad:** Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación, las técnicas muy complicadas en lugar de ser útiles crean confusiones.
- **Ubicación estratégica:** Resulta imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de valor estratégico.

2.2.7. Componentes del control interno.

Según (Argandoña Dueñas, 2010), en su libro menciona que, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Derivan del estilo gerencial y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes, que se presentan con independencia del tamaño o naturaleza de la organización, son:

A. Ambiente de control.

El ambiente de control es la base de todos los demás componentes del control interno, aporta disciplina y estructura. También es entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión apropiada y es esencial para el sistema de control.

- Así también (Fonseca Luna, 2013), menciona que el ambiente de control interno, primer componente es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la

organización. La atmosfera interior de los de “arriba” ejerce una gran influencia en la conciencia de control de “los de abajo” por lo que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades del control.

Los factores del ambiente de control son:

a) *Filosofía y estilo de la dirección.*

(Argandoña Dueñas, 2010), la filosofía y estilo de la dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno.

Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y apoyo hacia el control interno.

(Estupiñan Gaitan, 2006), la filosofía y estilo de la dirección son los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procedimiento de la información y los principios y criterios contables, entre otros.

b) *Integridad y los valores éticos.*

(Argandoña Dueñas, 2010). La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos y gestión.

Según (contabilidad.com.py, 2016) Indica que la integridad y los valores éticos es la existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas empresariales aceptadas, los conflictos de interés o los niveles esperados de comportamiento ético y moral.

Como también la forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversores, acreedores, aseguradores, auditores y competidores, etc. (si la dirección realiza sus actividades y exige de los demás un alto nivel ético o presta poca atención a ello). Las medidas correctivas que se toman en respuesta a desviaciones de las políticas y procedimientos o ante violaciones al código de conducta, son adecuadas. ¿Se comunican las medidas correctivas para que sean conocidas por toda la organización? La presión por alcanzar objetivos y metas poco realistas, sobre todo a corto plazo y en qué medida o proporción, las remuneraciones dependen de la consecución de esos objetivos y metas => Incentivos perversos.

c) *Competencia o compromiso a ser competentes.*

Según (Cohaila & Llerena, 2012), la competencia está a cargo de la gerencia y los empleados debe mantener un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y manifiesto de un buen control

interno y practicar su deber para alcanzar sus objetivos generales del control interno y la misión de la entidad. Cada uno en la organización está involucrado con el control interno con sus responsabilidades propias y específicas. Según (contabilidad.com.py, 2016) da a conocer que en competencia o compromiso a ser profesionales competentes se trata de definir la Estructura Organizacional de acuerdo a Objetivos de la entidad, definición de los puestos de trabajo, definición de los requerimientos del cargo, análisis de conocimientos y habilidades necesarios para acometer el trabajo en forma adecuada y verificación de que se cumplan los requisitos por parte de quien ejerce el cargo. Políticas de desarrollo de habilidades (entrenamiento) y de Capacitación del personal y por último el equilibrio entre niveles de supervisión y capacidad de las personas (altura, profundidad y espacios de control).

d) Estructura organizacional.

(Argandoña Dueñas, 2010), se diseñará y aprobará formalmente un sistema de organización institucional que, administrativa y operativamente responda a la naturaleza, objetivos, necesidades, y resultados esperados de la empresa; de modo que contribuya efectivamente al logro de sus misiones y metas; satisfaga la expectativa de los usuarios y

permita y un ordenamiento funcional compatible con la finalidad del control interno.

Según (contabilidad.com.py, 2016) indica que en la estructura organizacional debe existir una diferenciación vertical y horizontal adecuados, de manera tal que permita la capacidad de proporcionar un flujo de operaciones e información necesarios para gestionar sus actividades, suficiente definición de las responsabilidades de los directivos y de los conocimientos y experiencias necesarias para hacerse cargo de las mismas, estructura de relaciones que facilite el control interno, la provisión de información y las comunicaciones.

e) Asignación de autoridad y responsabilidad.

(Argandoña Dueñas, 2010), afirma que se debe asignar, aprobar y comunicar apropiadamente las líneas, condiciones y límites de la autoridad que corresponda al ejercicio de los cargos jerárquicos en la empresa, así como las facultades como obligaciones y responsabilidades que concierne al ámbito funcional del persona que la integra; los que permitirá facilitar el cumplimiento de las actividades y tareas, el proceso de toma de decisiones y el equilibrio de las relaciones funcionales así como contribuir a un adecuado control interno.

Según (contabilidad.com.py, 2016) indica que la asignación de responsabilidad y delegación de autoridad es para gestionar objetivos y metas, funciones operativas y requisitos reguladores, incluyendo la responsabilidad en cuanto a los sistemas de información y la autorización de cambios, En cuanto a la relación de recursos humanos y materiales asignados en calidad y cantidad suficientes para cumplir con las obligaciones, teniendo en cuenta el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus operaciones y sistemas de información y objetivos suficientemente explicados e identificación del personal con esos objetivos.

f) *Políticas y prácticas de recursos humanos.*

(Fonseca Luna, 2013), la política de recursos humanos regula diversos de la vida institucional, entre ellos:

Reclutamiento, contratación, recompensa, promociones, ascensos y régimen disciplinario y so elementos consustanciales dentro de un ambiente de control fuerte.

Cuando las políticas de recursos humanos están escritas y son conocidas por toda la organización, se envía un mensaje claro a todos los empleados acerca del comportamiento que se espera de ellos. Los detalles específicos relativos de la política de recursos humanos son los siguientes:

- **Reclutamiento y contratación:** toda organización debería adoptar las mejores prácticas a fin de obtener a los candidatos mejor calificados, para lo cual es necesario verificar los documentos que acrediten su educación y experiencia laboral, y efectuar las entrevistas necesarias.

- **Actividades de inducción:** en las charlas al personal nuevo, la entidad debe dar una clara señal de su sistema de valores y de las consecuencias de sus incumplimientos. Esto podría lograrse describiendo las principales disposiciones del código de conducta, toda vez que, si no son introducidos dichos mensajes en estas charlas, los empleados nuevos podrían considerar que la entidad no cuenta con valores o le falta una apropiada comunicación de ellos.

- **Evaluación y promoción del personal:** toda entidad debería disponer de un programa de evaluación del rendimiento de los empleados a fin de que las promociones y ascensos no estén condicionadas a la discrecionalidad o favoritismo impuesto por la gerencia, sino a los méritos en el trabajo. Un programa de incentivos podría ser una forma de reforzar el rendimiento de los empleados, siempre y cuando perciban que su otorgamiento se realiza en forma razonable y equitativa.

- **Régimen disciplinario:** todo el personal debe ser consciente de que la entidad no tiene un doble estándar para la aplicación de medidas disciplinarias por conducta que se apartan de sus expectativas, por lo que todos los niveles empleados podrían ser objeto de una acción disciplinaria.

Una efectiva política de recursos humanos tiene el beneficio de solidificar un ambiente de control fuerte. La gerencia debería de considerar este factor cuando lleva acabo la revisión de otros componentes de la estructura de control interno que tienen incidencia en la participación de personas conocimiento y calificar para realizar actividades de cierta complejidad.

B. Evaluación de riesgos.

El riesgo, (Fonseca Luna, 2013), lo define como la probabilidad de que un evento afecte adversamente el logro de los objetivos, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis, identificación de los niveles de tolerancia ante el riesgo, para determinar cómo los riesgos serán manejados. También define el concepto de evaluación de riesgos comprende la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. La evaluación de riesgo cumple dos roles

muy importantes, aunque, a veces, no se distinguen con la claridad.

- **Primer rol:**

Está referido a los riesgos en la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, la evaluación del medioambiente y la competencia y los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderado o bajos; la evaluación de riesgo ayuda a enfocarse en como la organización considera la posibilidad de que puedan existir transacciones no registradas, o identificar y analizar las estimaciones de mayor importancia contabilizadas en los estados financieros.

- **Segundo rol.**

Tiene conexión con las actividades de control, en donde la probabilidad y exposición financiera antes fallas en el control interno a ser evaluado, son potenciales. En la actualización del COSO divulgado en mayo de 2013 mencionado por (Fonseca Luna, 2013), incluye los siguientes principios para hacer más efectivo al control interno.

- La organización debería especificar con suficiente claridad, los objetivos para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionado con ellos.

- La organización debería identificar los riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y analizarlos, como base para determinar cómo deben administrarse.
- La organización debería considerar la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos, para el logro de los objetivos.
- La organización debería identificar y evaluar los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

a) *Identificación de riesgos.*

(Argandoña Dueñas, 2010). Menciona que un acercamiento estratégico a la identificación de riesgos depende de la identificación de los riesgos que amenazan los objetivos clave organizacionales. También (Fonseca Luna, 2013) menciona que la identificación de riesgo es un proceso esencial en un sistema de control interno, por cuyo motivo, la organización tiene la obligación de examinar con mayor detalle de los riesgos existentes en todos los niveles, y adoptar las acciones para administrarlos.

b) *Objetivos de la identificación de riesgo.*

(Estupiñan Gaitan, 2006). Menciona que las categorías de los objetivos son la siguiente:

- Objetivos de cumplimiento: estos pertenecen al cumplimiento de las leyes y regulaciones relevantes. Este requisito puede referirse al mercado, medioambiente, bienestar de los empleados. Están dirigidos a la adherencia de las leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de operación: son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la información financiera: se refiere a la obtención de información financiera y no financiera confiable.

c) Factores de la identificación de riesgos.

(Fonseca Luna, 2013). Menciona que existen dos tipos de factores de riesgos, estos son:

- El desempeño de una entidad puede estar en riesgo por dos factores de carácter interno y externo.
- Factores externos, riesgos que se dan fuera de la entidad, y que pueden afectar a la entidad

Impacto de los avances tecnológicos en la naturaleza y evaluación de las actividades de investigación y desarrollo en la compañía.

Necesidades y expectativas cambiantes de los clientes que podrían influir en el diseño, producción, y desarrollo de nuevos productos, incluso en la determinación de los precios.

Aparición de nuevos competidores en el mercado que podrían provocar cambios en las estrategias de marketing o en los servicios relacionados.

Surgimiento de las nuevas normas y reglamentos que podrían provocar cambios en las políticas y estrategias empresariales.

Desastres naturales que podrían alterar los sistemas de operación y de información y provocar modificaciones en los planes de contingencia.

d) Factores internos.

Riegos que se dan dentro de la entidad.

- Falla en los sistemas informáticos en la entidad, esto podría afectar el desarrollo de las operaciones.
- La calidad de los empleados y los métodos de capacitación y comunicación de valores organizacionales, podrían influir en el nivel de concientización de las personas sobre el control interno en la entidad.
- Cambios en las atribuciones y responsabilidades asignadas a gerentes y trabajadores con facultades especiales, podría afectar la forma en que se ejecutan determinados controles.

- Deficiencia en el nivel de acceso del personal a los activos de la entidad podrían generar situaciones de apropiación indebida de recursos
- Una junta de directores débil o inefectiva podría provocar filtraciones de información exterior de la organización.

e) Valoración de riesgos.

(Argandoña Dueñas, 2010). La Valoración de los riesgos permite en la entidad clasificar y valorar los eventos potenciales que impactan en la consecución de los objetivos. La comisión encargada evaluará los acontecimientos desde dos perspectivas (probabilidad e Impacto) y usando una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

Para decidir cómo administrar el riesgo, es necesario no solo identificar que un cierto tipo de riesgo existe en principio, sino o evaluar su importancia y valorar la probabilidad de que este riesgo se materialice.

f) Evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización.

(Argandoña Dueñas, 2010), la tolerancia de riesgo en una entidad es la cantidad de riesgos a la que una entidad está preparada a exponerse antes de juzgar que una acción deba ser tomada.

La tolerancia de riesgo de una entidad varía de acuerdo a la importancia percibida de los riesgos. Tipos de riesgos: según (Argandoña Dueñas, 2010)

- **Riesgos inherentes**, es el riesgo en una entidad en que la ausencia de acciones por parte de la dirección pueda conducir a alterar la posibilidad de riesgo o su impacto.
- **Riego residual**, es el riesgo que permanece una vez que la gerencia responde al riesgo (aplica medidas de mitigación).

Desarrollo de respuesta.

(Cohaila & Llerena, 2012), la respuesta al riesgo se divide en cuatro categorías.

- Compartiendo / transferencia de riesgos, reducir la probabilidad de impacto de riesgo transferido o de la forma compartiendo una parte del riesgo.
- Reducción / tratamiento del riesgo, para un gran número de riesgos, se llevarán a cabo acciones para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo a ambos a la vez.
- Evitando / interrumpiendo la actividad, salir de las actividades que generan riesgos.
- Aceptar / tolerancia, no se toma ninguna acción que afecte a la probabilidad o el impacto de riesgo.

Las entidades que activamente identifican y manejan el riesgo rápidamente tienen las mejores probabilidades de estar bien preparadas para responder rápidamente cuando las cosas salen mal y responderá cualquier cambio en general.

C. Las actividades de control gerencial.

Las actividades de control gerencial son aquellas que realizan la alta dirección y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades expresadas en políticas, sistemas y procedimientos. El desarrollo de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos que posee la empresa, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuado.

- Características de las actividades de control.

Las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas, sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

- **Tipos de controles.**

Se clasifican en:

- **Detectivos:** El propósito está diseñado para detectar hechos indeseables o la manifestación de un hecho, cumpliendo las funciones de: detener el proceso o asilar las causas del riesgo o las registran, ejerce la función de vigilancia y actúan cuando se evaden los preventivos.
- **Preventivos:** Esta tiene el objetivo de prevenir resultados indeseables, se caracteriza por que están incorporados en los procesos de forma imperceptible, son guías que evitan que exista la causa, impide que algo salga mal, es más económico evita costos de correcciones.
- **Correctivos:** Los controles de este tipo están diseñados para corregir efectos de un hecho indeseable, sus características principales son: es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma, corrige la evasión de los preventivos, colabora en la investigación y corrección de causas, permitiendo que la alarma suene y remedie el problema, es mucho más costoso porque implica correcciones y reprocesos.

- ***Factores de un proceso de las actividades de control.***

a) Procedimiento de autorización y aprobación.

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo. Se identificarán los procesos, actividades y operaciones de las empresas que, por su naturaleza relevante e impacto sobre el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, requieren de controles claves y jerarquizados.

b) Segregación de funciones.

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en el proceso, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea. Se deberán separar y distribuir coherentemente entre los niveles responsables adecuados, aquellas funciones o fases trascendentes de un proceso, actividad u operación que, si se concentran en una misma persona.

c) *Evaluación costo – beneficio.*

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo beneficio considerado como criterios la factibilidad y la conveniencia en la relación con el logro de los objetivos, entre otros.

d) *Controles sobre el acceso a los recursos y archivos.*

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. Los responsables en cuanto a la utilización y custodia deben evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios, o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

Se deben aprobar disposiciones para regular y controlar el acceso sobre los recursos institucionales de toda índole; estableciendo los requisitos y condiciones apropiadas de autorización, disposición o uso, custodia, y restricciones, así como las responsabilidades correspondientes.

e) Verificación y conciliaciones.

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior. Se establecerán procedimientos para el debido y oportuno registro de los recursos, transacciones y actividades de la empresa, posibilitando su verificación y conciliación, así como su contribución a la toma de decisiones.

f) Evaluación de desempeño.

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables. Se deberán desarrollar políticas y procedimientos para realiza evaluaciones periódicas sobre el desempeño de la gestión institucional y sus servicios o productos, cuya medición permita determinar el grado de cumplimiento de los correspondientes requisitos preestablecidos, así como de las metas y resultados de la empresa en el tiempo, incluyendo sus causas, efectos y factores condicionantes.

g) *Rendición de cuentas.*

La entidad. Titulares, funcionarios y servidores están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto del sistema.

Se deben establecer disposiciones para regular y controlar el cumplimiento, porque parte de los responsables respectivos, de la obligación de rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del estado,

Documentación de procesos, actividades y tareas Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

h) *Revisión de procesos, actividad y tareas.*

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.

Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

i) Controles para las tecnologías de la información y comunicación.

La información de la entidad es provista mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades del control de las TIC incluyen controles que garantizan el procedimiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñado para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

D. Sistema de información y comunicación.

Información, (Argandoña Dueñas, 2010), lo define como un conjunto organizado y sistematizado de datos procesados en forma manual o mecanizado, que transmite un mensaje de un determinado hecho, ente, etc.

Comunicación, (Argandoña Dueñas, 2010), es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana. También menciona que la comunicación es un modo peculiar de compartir mensaje.

(Fonseca Luna, 2013), el componente información y comunicación está conformada por los métodos y procedimientos diseñados para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente se muestran en una estructura formalizada denominada estos financieros.

(Estupiñan Gaitan, 2006) Menciona que para controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna

Factores de la información y comunicación

Según (Fonseca Luna, 2013), los factores que integran este componente son dos los siguientes:

- Calidad de información, provenientes del sistema de información de la entidad (infraestructura, hardware, software, personas, procedimiento y data), y podría afectar la capacidad de la gerencia para la toma de decisiones adecuadas. La calidad de la información está referida a los

criterios de contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad.

- Calidad de las comunicaciones, proporcionar a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control.

E. Supervisión.

(Argandoña Dueñas, 2010) En su libro menciona que, para la real academia de lengua, la palabra supervisión consiste en la acción y efecto de supervisar cuyo significado es ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.

(Fonseca Luna, 2013), menciona que la supervisión también es denominada monitoreo, es un proceso que evalúa la calidad de control interno en el tiempo. Monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componente del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control.

La guía de monitoreo sobre sistema de control interno divulgada en el 2009, no modifica el quinto componente del coso, sino más bien refuerza el apoyo que deben brindar las entidades al mejoramiento de la efectividad de los sistemas de control interno.

2.2.8. Departamentos y áreas funcionales.

Según el informe del sitio web (assets.mheducation.es, 2016), la organización funcional fue concebido por F. Taylor, para a la aplicación en talleres y fabricas a la organización general de empresas, se caracteriza por la especialización de las actividades que se desarrollan en la empresa. Cada persona realiza una sola función en la que es especialista y puede recibir órdenes de varios jefe o superiores, responsable de las diferentes funciones existentes en la empresa. La organización funcional aporta a las empresas los siguientes:

Jefes adquieren una mayor capacidad de actuación sobre un área limitado. Proporciona flexibilidad al momento de tomar decisiones.

A. Los organigramas.

Son la representación gráfica de la estructura de una empresa, cada organigrama se adapta al tipo de organización existente en la empresa entre los más conocidos podemos citar al organigrama jerárquico, funcional, el plano, con staff o el matricial.

B. Función en los departamentos.

Una de las consecuencias prácticas que se puedan deducir de los principios de organización anteriormente expuestos, así como la división de trabajo es la convivencia de dividir la empresa en estamentos, como departamentos, secciones o divisiones. El factor más importante a tomar en cuenta a la hora de crear las

correspondientes divisiones departamentales es la posibilidad de controlar y supervisar una actividad o un conjunto de actividades complejas.

Podemos agrupar las funciones o actividades de los departamentos de la empresa e cuatro grandes bloques:

➤ ***Funciones de ejecución.***

Se dirigen a obtener las utilidades perseguidas por la empresa, sea fabricado, vendiendo el producto o prestado un servicio.

Crean un valor o una utilidad valorable cuantitativamente, por los que constituyen las actividades esenciales a las que ande apoyara los otros departamentos como los departamentos de ventas y producción.

➤ ***Funciones de servicio.***

Tiene como finalidad prestar asistencia o auxilio a las funciones de ejecución. El volumen y la naturaleza de estas funciones dependen en cada caso de la respectiva empresa.

Responden a la necesidad de aprovechar al máximo la especialización, así como también utilizar en el mayor grado posible la capacidad personal. Funciones de asesoría, son aquellas que tratan de proporcionar consejo e información a las funciones de ejecución y en ciertos casos, revisar su actuación.

Su labor se concreta en formular propuesta, así como realizar estudios mediante asesorías jurídicas y económicas

➤ ***Función finalista.***

Son aquellos cuya realización es indispensable para la existencia de la empresa, ya que en cada una de ellas los objetivos concretos perseguidos determinan su naturaleza y contenido. Como orientación podemos indicar que toda empresa las funciones de ejecución son también finalistas. Como se puede ver las funciones finalistas podemos citar en las empresas manufactureras las realizadas por los departamentos de producción, ventas y financiero; en las empresas comerciales los de compras, ventas y financiero.

C. Tipos de departamentos.

Entre los departamentos que podemos encontrar en las empresas, así como las actividades que pueden realizarse en ellos desde el punto de vista administrativo, distinguimos el comercial, el de recursos humanos, el financiero y el administrativo.

a) Departamento de recursos humanos.

El departamento de recursos humanos tiene su origen en determinados trabajos de naturaleza administrativa que se llevan a cabo en las empresas como los trámites de selección

de los trabajadores, la realización de contratos, nóminas y seguros sociales.

Este departamento se encarga de los asuntos laborales y sociales del personal de la empresa. Las tres funciones básicas del departamento de recursos humanos son:

- Selección y formación, elige a las personas adecuadas para cada puesto vacante que se pueda producir en la empresa, y se ocupa de su formación mediante cursos, estudios especializados, adaptación al puesto de trabajo, etc.
- Contratos, nóminas y seguros sociales, elabora los contratos y nóminas, así como la liquidación a la seguridad social de la cuota obrera y patronal.
- Relaciones laborales, negocia con los trabajos sobre aspectos tales como retribuciones, descansos, vacaciones, ascensos, e incluso el convenio colectivo.

Organización del departamento de recursos humanos.

Según el sitio web (assets.mheducation.es, 2016), La gestión del personal de la empresa influye en la estructura y funciones del departamento de recursos humanos t en todo el funcionamiento de la empresa. La forma de organización y gestionar el personal viene determinada por lo que se denomina cultura empresarial, que es un conjunto de valores compartidos, en formas de pensar y normas que determinan el

comportamiento de las personas que prestan sus servicios en la empresa.

A continuación, veremos algunas de las formas de organización del departamento de recursos humanos más habituales:

- ***Organización formal e informal.***

La organización formal sirve esencialmente para fijar un campo de actuación a cada persona y asignarle una tarea y unos objetivos cuya ejecución será controlada por el superior jerárquico. La organización formal define los niveles de jerarquía y las conexiones entre los componentes de la empresa, y también establece canales y procedimientos de comunicación entre las distintas áreas de empresa. Es decir, todos conocen la posición que ocupan en la empresa.

Paralelamente a la organización formal surgen de la forma espontánea y debido a las relaciones personales, los canales de comunicación, los líderes, etc., una organización paralela que reconoce como organización informal.

- ***La organización jerárquica.***

Es un sistema basado en la autoridad, al que el alta indica los objetivos para que se responsabilice de ellos. En estos

sistemas las comunicaciones son descendente, esto de la dirección hacia los cuadros medios y de ellos hacia los subordinados que son meros ejecutores de las ordenes que reciben de la dirección. La organización jerárquica establece distintos niveles, de mayor a menor categoría. Debido a que cada mando solo puede dirigir a un número limitado de empleados, el crecimiento de la empresa requiere la creación de diversos departamentos gestionados por los mandos intermedios.

Dirección por objetivos.

La dirección por objetivos consiste en subdividir los objetivos generales de la empresa, en un determinado periodo, en objetivos parciales que se asigna a cada departamento o área de la empresa, que tendrá suficiente para alcanzarlos. Una de las modalidades de la dirección por objetivo es la dirección participativa por objetivos. Es una formula contrapuesta a la anterior y mucho más moderna; se trata de sistemas participación descentralizados en los que se trabaja por objetivos, dichos objetivos se negocian entre la previamente aceptados por quienes tienen que conseguirlos.

Funciones del departamento de recursos humanos.

Las funciones que se desarrollan en el departamento de recursos humanos varían de una empresa a otra, dependiente de la dimensión y la actividad a la que se dedique la entidad. En las pequeñas empresas., las funciones de este departamento se ejecutan en pocas secciones y, con frecuencia, algunas áreas son encomendadas a otras empresas, como consultoría, asesoría, gestorías.

○ ***Función de empleo***

Esta función comprende las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal. Citamos continuación las tareas principales que corresponden a esta función:

- Planificación de plantilla
- Descripción de perfil profesional
- Selección de personal
- Formación del personal
- Acogida e inserción del nuevo personal
- Tramitación de suspensión de empleo
- Tramitación de despidos

○ ***Función de administración de personal.***

La gestión del personal de una empresa requiere una serie de tareas administrativas como:

- Elección y formalización de los controles, Gestión de bajas por permiso y seguros sociales Gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias
- Control de ausentismo
- Régimen disciplinario.
- Función de retribución: Se trata de diseñar el sistema de retribución del personal y de evaluar sus resultados. La finalidad de la función de retribución consiste en el estudio de fórmulas salariales, estructura de los salarios, componentes fijos, y variables, retribución en especie, dietas, desplazamiento y la locomoción, etc., la política de incentivos y el establecimiento de niveles salariales de diferentes categorías profesionales.

○ ***Función de desarrollo de los recursos humanos.***

El desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el ausentismo y sus causas.

- ***Función de relaciones laborales.***

La función de relaciones laborales se ocupa fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales. Normalmente se desarrolló negociándose con los representantes de los trabajadores y trata temas como la contratación, política salarial, los conflictos laborales.

También se incluye en esta función la prevención de riesgos laborales, pues establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo. Asimismo, esta función adapta las medidas para equilibrar las desigualdades entre los trabajadores de una misma empresa a trata de alcanzar un equilibrio y un clima de trabajo agradable.

- ***Función de servicios sociales.***

Esta función gestiona determinados servicios creados por la empresa o que han sido contratados para que los presten otras empresas. Los servicios sociales tienen como objeto beneficiar a los trabajadores y mejorar clima laboral. Estos servicios sociales pueden ser: economatos, guarderías, residencias de vacaciones, beca y ayuda para estudios, servicios médicos de empresa, seguros colectivos de vida, seguro complementarios de jubilación y enfermedad.

- ***Las comunicaciones en el área del personal.***

Las empresas deben establecer un sistema de comunicación que permita captar información, tanto interna como externa y analizarla para conseguir los objetivos marcados. El tipo de comunicación existente en la empresa ira en función del estilo de dirección. El departamento de recursos humanos, en la comunicación interna, deberá tener en cuenta la organización formal y también lo informal, puesto que en muchas ocasiones esta última es más efectiva y rápida que la formal.

La empresa desarrolla las normas que permiten la difusión dela información y establecen quienes son los emisores y receptores de las comunicaciones.

- ***La motivación en el trabajo.***

La motivación es todo aquello que impulsa a una empresa a hacer algo; y si se trata de la motivación en el trabajo, implica todo aquello que impulse al individuo a realizar lo mejor posible su trabajo.

Motivación interna: depende del carácter que tenga cada persona

Motivación externa: vienen determinadas por las condiciones de trabajo, salario, relaciones con los compañeros, etc.

Control personal: El control personal de la empresa se puede enfocar desde un doble aspecto:

Control de los objetivos marcados por la dirección:

En toda empresa en la que se han marcado unos objetivos se deben alcanzar y de contrastarlo con los objetivos marcado inicialmente. La eficiencia del sistema de control dependerá en gran medida del sistema de captación de la información que se haya establecido.

- ***El control disciplinario.***

En todas las empresas existe un sistema que sirve la inspección y control del personal, que depende del departamento de recursos humanos. El control disciplinario es un aspecto parcial del sistema general de control del personal.

- b) Departamento administrativo.***

Se encarga de control y la realización de todos trabajos administrativos relacionados con la actividad de la empresa. El departamento administrativo asume estas funciones:

Contabilidad, esta se encarga de la contabilidad financiera y de

costes, así como confección de balances, la cuenta de resultados, pérdidas y ganancias. Correspondencia, esta redacta y confecciona todas aquellas comunicaciones motivadas por la relación comercial o el entorno de la empresa, como clientes, proveedores, bancos u organismos oficiales. También se encarga de la recepción, el registro y la distribución de correo que recibe la empresa.

Archivo, clasifica y custodia la documentación de la empresa y procede a su tratamiento informático y microfilmado. Guarda la documentación durante el periodo que esté vigente.

Secretaria y comunicación, esta facilita las relaciones de la dirección de la empresa tanto con el resto del personal (convoca reuniones; confecciona circulares. Informes o actas), como con el exterior (concierta entrevistas, ruedas de prensa o comunicación).

c) *Departamento comercial.*

Es el encargado de realizar todas las compras, las ventas y el control de los productos en el almacén, este departamento tiene las siguientes funciones:

- Compras, realiza estudios de mercado, elige a los proveedores y trata de conseguir las mejores materias primas o productos elaborados al mejor precio y en las condiciones más óptimas (gestión de aprovisionamiento).

- Ventas, busca los posibles clientes, promociona sus productos y los vende.
- Almacén, controla las mercancías almacenadas de productos terminados de materias primas, envases, etc.

d) Departamento financiero.

Controla todas las actividades relacionadas con la entrada y la salida de dinero que se producen dentro de la empresa. Las funciones básicas de este departamento son:

- Presupuesto, esta es el área donde se planifica los posibles gastos e ingresos futuros que se van a producir en la empresa en función de los objetivos finales.
- Tesorería o caja chica, tiene la función de realizar los cobros a clientes y pagar los pasivos comerciales, la responsabilidad con los empleados, etc.
- Inversiones, cumple la función de salvaguardar las inversiones efectuadas por la empresa y planifica las futuras, así como su rentabilidad.
- Créditos, se encarga de buscar dinero necesario para llevar a cabo las inversiones en las mejores condiciones financieras posibles y controla la amortización de créditos y préstamos.

e) ***Funciones de la empresa.***

En toda empresa nos vamos a encontrar con una serie de actividades o funciones. Estas tendrán una mayor o menor importancia dependiendo del tamaño de la empresa o del producto o negocio al que se dediquen:

➤ *Funciones comunes*

- Contable: consiste en reflejar el movimiento económico de la empresa, las entradas y salidas de dinero.
- Financiera: se trata de conseguir los fondos necesarios y asegurar su correcta utilización.
- Administrativa: para controlar y planificar el proceso económico de la empresa.
- Recursos humanos: consiste en gestionar todos los asuntos relativos a los empleados.

➤ *Funciones específicas.*

- Comercial: buscar el mercado tanto para las compras como para las ventas. Se ocupa de las campañas de publicidad y marketing.
- Producción: encargado de desarrollar los procesos de fabricación.
- Investigación: estudiar los sistemas de trabajo que hacen competitivo a una organización.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

- **COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables, y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización. (Soske, y otros, 2013).
- **Empresa:** Una empresa se puede definir como actividad realizada y promovida por capital humano, maquinaria y recursos que tienen un objetivo común, siendo este, por lo general, económico. Las empresas suelen ofrecer un bien o servicio como forma de obtener ganancias, y para la consecución de los objetivos se realizan inversiones económicas”. (webyempresas, 2017)
- **Empresa de servicios:** Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas. (Enciclopedia Culturalia, 2017)

El producto que ofrecen es intangible (no puede percibirse con los sentidos), aunque sí podemos observar que se ha creado toda una red

de personal y equipamiento que permiten llevar a cabo su cometido. Por ejemplo, en el servicio de transporte existen chóferes, vehículos, oficinas de atención al público, etcétera, pero lo que se vende es el transporte como servicio en sí mismo, el traslado de un lugar a otro, el resto son medios para alcanzar el objetivo. En estas empresas, no se compra un producto ya hecho, como ocurre con un par de zapatos, sino que la prestación que contratamos consiste en un hacer y no en un dar.

Estas empresas, organizaciones con fines de lucro, advierten las necesidades y recursos del grupo de personas a que estarán destinadas, a través de un estudio de mercado, y buscan hacer algo que les solucione la carencia. Por ejemplo, instalar un colegio privado, en un lugar donde existen buenas escuelas públicas gratuitas y la población tiene un poder adquisitivo bajo, no sería una buena decisión. En cambio, ofrecer servicios de limpieza o de seguridad en una zona donde existen muchos edificios suntuosos, puede ser una buena idea, si se averigua que no cuentan con ellos. (Enciclopedia Culturalia, 2017)

- **Percepción:** La percepción es la manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la

información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa. En la filosofía, la percepción es la aprehensión psíquica de una realidad objetiva, distinta de la sensación y de la idea, y de carácter mediato o inmediato según la corriente filosófica (idealista o realista).
(wikipedia, 2017).

- **Control interno:** Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento. (Soske, y otros, 2013).
- **Control:** El Control se estudia como la última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera; la planeación y el control están relacionados a tal grado, que en muchas ocasiones el administrador difícilmente puede delimitar si está planeando o controlando.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El control es una serie de procedimientos complicados que se utilizan para corregir defectos o desviaciones en la ejecución de los planes, una vez que han sucedido. Esta etapa se percibe como un método que reprime y presiona a los individuos de la organización, que establece límites arbitrarios para la actuación y que comprende solo hechos pasados o históricos. (Galindo, 2017)

- **Limpieza:** La limpieza es un sustantivo abstracto que alude a la cualidad de limpio, siendo éste un adjetivo que deriva en su etimología del vocablo latino “limpidus”, que hacía referencia al agua clara y cristalina.

La limpieza resulta de la acción limpiar, que consiste en quitar la suciedad, las impurezas, los desechos, las sobras y las manchas. Por eso se habla por ejemplo de limpieza en varios contextos, por ejemplo: “Hice una limpieza profunda en mi hogar, lavando pisos y paredes”, “La limpieza periódica del tanque de agua contribuirá a una vida más saludable”, “No debes dejar sobras de comida, una buena limpieza consiste en descartar o guardar bien y en lugar adecuado los alimentos” o “El saco de tu padre estaba manchado y lo mandé a la tintorería para que le hagan una limpieza”. (deconceptos, 2017).

- **Filial:** Una filial es, en términos generales, una entidad que está controlada por otra. La entidad que ejerce el control se llama comúnmente matriz. La filial se forma cuando la matriz compra un

porcentaje de sus acciones suficiente para tener el control. Es decir, la matriz ostenta la mayoría de votos y ejerce el poder de decisión. Una matriz y sus filiales forman el llamado grupo de empresas.

Las filiales son entidades separadas. Están sujetas a impuestos independientes y así lo es también su regulación. (pymesyautonomos, 2017).

- **Riesgo:** Un riesgo hace referencia a la inminencia, la cercanía o la proximidad de un eventual daño. El concepto se asocia a la posibilidad, por lo tanto, de que un daño se concrete. (definicion.de, 2017).
- **Supervisión:** Supervisión es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

Quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. Por lo tanto, la supervisión es el acto de vigilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.

La supervisión se utiliza sobre todo en el ámbito de las empresas, donde suele existir el puesto de supervisor. En este sentido, la supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos. (definicion, 2017)

III. METODOLOGÍA.

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación corresponde al diseño no experimental porque efectúa sin manipular intencionalmente la variable de la investigación, asimismo es de corte transversal, porque se obtuvieron los datos, en un solo momento y en un tiempo único, sin manipular la variable, con el propósito de describir la variable del sistema de control interno de la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017.

La investigación también es de carácter descriptivo, porque se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. Población.

Se tomó una muestra no probabilística, consistente en 68 Trabajadores que equivale al total de población por ser pequeña la población.

.

3.2.2. Muestra.

Se tomó una muestra no probabilística, consistente en 68 Trabajadores que equivale al total de población por ser pequeña la población.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Tabla 1: Definición y operación de Variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Ambiente de Control	Filosofía de la dirección Integridad y los valores éticos Administración estratégica Estructura organizacional Administración de recursos humanos Competencia profesional Asignación de autoridad y responsabilidades Órgano de control institucional
	Evaluación de Riesgo	Planeamiento de la gestión de riesgo Identificación de los riesgos Valoración de los riesgos Respuestas al riesgo
	Actividades de Control Gerencial	Procedimiento de autorización y aprobación Segregación de funciones Evaluación costo-beneficio Controles sobre el acceso a los recursos o archivos Verificaciones y conciliaciones Evaluación de desempeño Rendición de cuentas Documentación de procesos, actividades y tareas Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones
	Información y Comunicación	Funciones y características de la información Información y responsabilidad Calidad y suficiencia de la información Sistema de información Flexibilidad al cambio Archivo institucional Comunicación interna Comunicación externa Canales de comunicación
	Supervisión	Prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromisos de mejoramiento

Fuente: (REPÚBLICA, 2006)

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.4.1. Técnicas.

Se utilizará la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumentos.

Para el recojo de la información se utilizará un cuestionario estructurado de 34 preguntas.

3.5. PLAN DE ANÁLISIS.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel.

3.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

La matriz de consistencia de nuestro proyecto de investigación, simplifica y hace un resumen de todo el proyecto, ver anexo N° 01.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

No aplica

IV. RESULTADOS.

4.1. RESULTADOS.

1) Respecto a datos del personal.

Tabla 2: Resultados de la encuesta realizada respecto a datos del personal.

ÍTEMS	GRAFICA N°	COMENTARIO
¿Edad del representante de Área?	1	Del 100 % de encuestados, el 72 % son adultos de 26-60 años, y el 28 % son jóvenes de 18-25 años.
Sexo	2	Del 100 % de encuestados, el 18 % son de sexo masculino, y el 82 % son de sexo femenino
Grado de instrucción	3	Del 100% de encuestados, el 6% tienen secundaria incompleta, el 77% tiene secundaria completa, el 12% tiene superior no universitario incompleto, el 4% tiene superior no universitario completo, el 1% tiene superior universitario completo.
Estado Civil	4	Del 100% de encuestados, el 31% son solteros, el 7% son casados, el 51% son convivientes, el 6% son divorciados y el 5% tienen un diferente estado civil.
Profesión u Ocupación del representante legal	5	Del 100% de encuestados, el 2% tiene alguna profesión, el 16% son técnicos, y el 82% son artesanos
Tiempo en el que se encuentra en el sector privado como trabajador	6	Del 100% de encuestados, el 19% tiene más de 1 año, el 27% tiene más de 2 años, y el 54% más de 3 años

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: La Autora

2) **Respecto al ambiente de control.**

Tabla 3: Resultados de la encuesta realizada respecto al ambiente de control.

ÍTEMS	GRAFICA N°	COMENTARIO
¿En la institución en el cual usted trabaja existe una diferencia de la filosofía de la dirección?	7	Del 100% de encuestados, el 12% casi siempre, el 62% a veces, y el 26% nunca
¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del área que está a su cargo?	8	Del 100% de encuestados, el 7% siempre, el 37% casi siempre, y el 56% a veces.
¿En el área donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarios?	9	Del 100% de encuestados, el 26% casi siempre, el 68% a veces, y el 6% nunca.
¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organizacional?	10	Del 100% de encuestados, el 21% a veces, y el 79% nunca.
¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento y capacitación al personal?	11	Del 100% de encuestados, el 4% casi siempre, el 72% a veces, y el 24% nunca.
¿En la institución donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?	12	Del 100% de encuestados, el 6% casi siempre, el 23% a veces, y el 71% nunca.
¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?	13	Del 100% de encuestados, el 18% casi siempre, el 82% a veces.
¿En la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementado?	14	Del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 28% a veces, y el 69% nunca.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: La Autora

3) Respecto a evaluación del riesgo.

Tabla 4: Resultados de la encuesta realizada respecto a evaluación del riesgo.

ÍTEMS	GRAFICA N°	COMENTARIO
¿En el área donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?	15	Del 100% de encuestados, el 9% casi siempre, el 63% a veces, y el 28% nunca
¿En la institución donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?	16	Del 100% de encuestados, el 75% casi siempre, el 25% a veces.
¿En el área donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?	17	Del 100% de encuestados, el 12% casi siempre, el 76% a veces, y el 12% nunca
¿En la institución donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?	18	Del 100% de encuestados, el 4% casi siempre, el 66% a veces, y el 30% nunca

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: La Autora

4) Respecto a actividades de control gerencial.

Tabla 5: Resultados de la encuesta realizada respecto a actividades de control gerencial.

ÍTEMS	GRAFICA N°	COMENTARIO
¿En la institución donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?	19	Del 100% de encuestados, el 18% casi siempre, el 57% a veces, y el 25% nunca
¿En la institución donde labora usted existe la segregación de funciones que debe de ser trabajado en equipo?	20	Del 100% de encuestados, el 53% casi siempre, el 47% a veces
¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?	21	Del 100% de encuestados, el 19% casi siempre, el 69% a veces, y el 12% nunca
¿En el área donde usted labora existe un personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos?	22	Del 100% de encuestados, el 76% siempre, el 22% casi siempre y el 2% a veces.
¿En el área donde labora usted existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?	23	Del 100% de encuestados, el 6% casi siempre, el 85% a veces, y el 9% nunca
¿En la institución donde labora usted existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?	24	Del 100% de encuestados, el 2% casi siempre, el 26% a veces, y el 72% nunca
¿En la institución donde labora usted existe rendición de cuentas por titulares funcionarios y servidores privados?	25	Del 100% de encuestados, el 46% a veces, y el 54% nunca
¿En el área donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?	26	Del 100% de encuestados, el 2% siempre, el 72% casi siempre, el 26% a veces.
¿En el área donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?	27	Del 100% de encuestados, el 25% casi siempre, el 75% a veces.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: La Autora

5) Respeto a información y comunicación.

Tabla 6: Resultados de la encuesta realizada respecto a información y comunicación.

ÍTEMS	GRAFICA N°	COMENTARIO
¿En la institución donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores privados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?	28	Del 100% de encuestados, el 18% siempre, el 82% casi siempre.
¿En la institución donde usted labora existe la responsabilidad en la información?	29	Del 100% de encuestados, el 79% casi siempre, el 21% a veces.
¿En la institución donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?	30	Del 100% de encuestados, el 12% casi siempre, el 88% a veces.
¿En la institución donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?	31	Del 100% de encuestados, el 7% a veces, y el 93% nunca.
¿En la institución donde usted labora existe flexibilidad al cambio al sistema de información?	32	Del 100% de encuestados, el 4% a veces, y el 96% nunca
¿En el área donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?	33	Del 100% de encuestados, el 75% siempre el 25% casi siempre.
¿En la institución donde usted labora existe la comunicación interna - externa que transmita datos e información?	34	Del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 71% a veces, y el 26% nunca
¿Los canales de comunicación cumplen con los diferentes emisores y receptores que conectan el área donde usted labora?	35	Del 100% de encuestados, el 2% casi siempre, el 4% a veces, y el 94% nunca

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: La Autora

6) **Respecto a supervisión.**

Tabla 7: Resultados de la encuesta realizada respecto a supervisión.

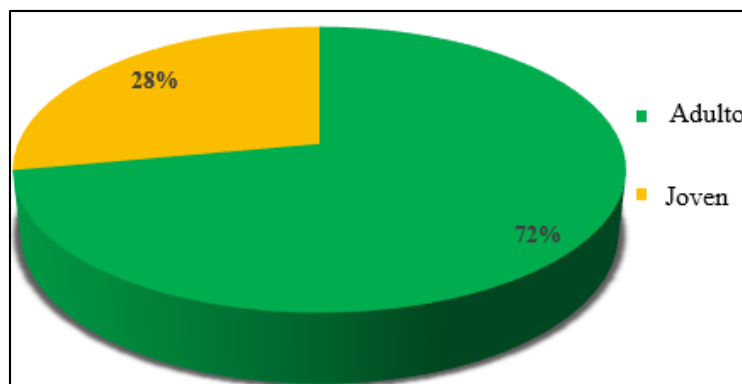
ÍTEMS	GRAFICA N°	COMENTARIO
¿En la institución donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitoreo?	36	Del 100% de encuestados, el 16% casi siempre, el 84% a veces.
¿En la institución donde usted labora existe el monitoreo oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?	37	Del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 9% a veces, y el 88% nunca
¿En la institución donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?	38	Del 100% de encuestados, el 4% casi siempre, el 93% a veces, y el 3% nunca
¿En la institución donde usted labora existe la ejecución periódica de autoevaluaciones?	39	Del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 60% a veces, y el 37% nunca
¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones independientes para garantizar la valoración y verificación?	40	Del 100% de encuestados, el 9% casi siempre, el 91% a veces.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: La Autora

4.2. **ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

Grafico 1: ¿Edad del representante de Área?

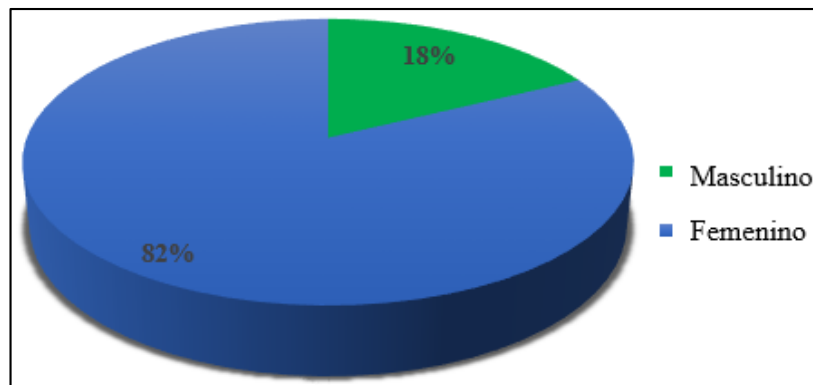


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P1: Según el conteo de las respuestas de las encuestas, del 100 %, el 72 % son adultos de 26-60 años y el 28 % son jóvenes de 18-25 años.

Grafico 2: Sexo.

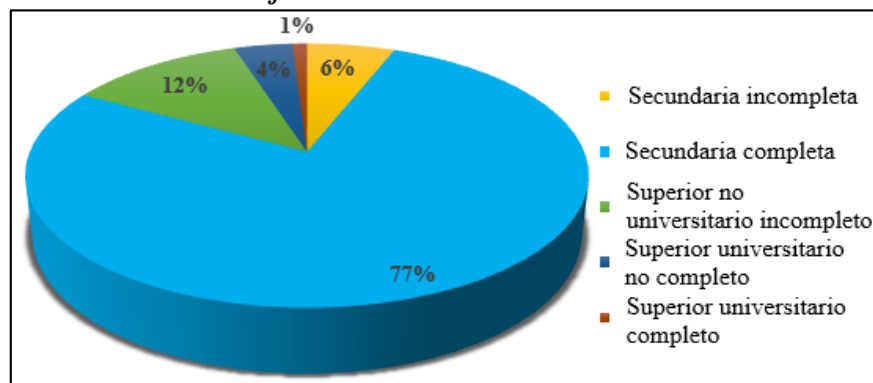


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P2: Conforme a las respuestas obtenidas, del 100 % de encuestados, el 18 % son de sexo masculino, y el 82 % son de sexo femenino.

Grafico 3: Grado de Instrucción.



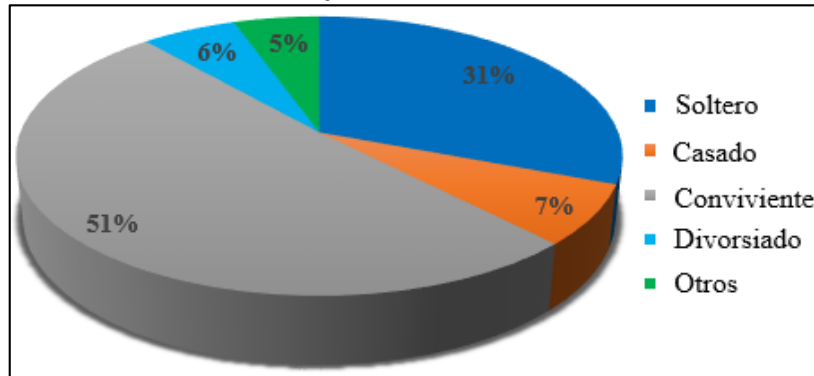
Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P3: Conforme a las respuestas obtenidas, del 100% de encuestados, el 6% tienen secundaria incompleta, el 77% tiene secundaria completa, el 12% tiene superior no universitario incompleto,

el 4% tiene superior no universitario completo, el 1% tiene superior universitario completo.

Grafico 4: Estado civil.

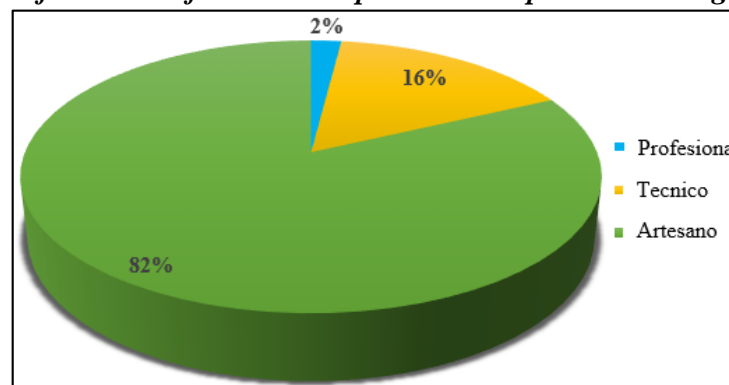


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P4: Según lo observado en el gráfico, se determina que del 100% de encuestados, el 31% son solteros, el 7% son casados, el 51% son convivientes, el 6% son divorciados y el 5% tienen un diferente estado civil.

Grafico 5: Profesión u Ocupación del representante legal.

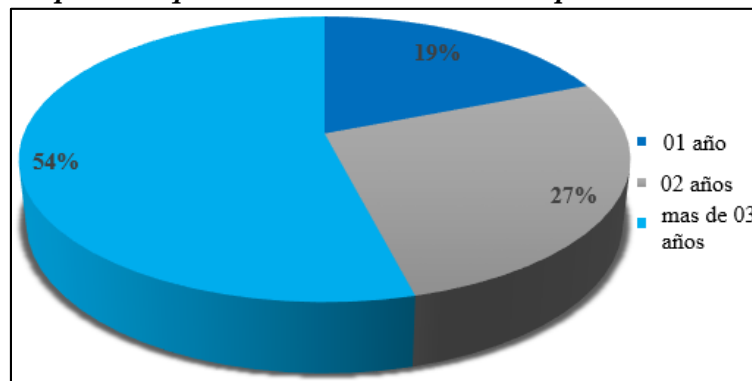


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P5: Se puede observar en el gráfico, que del 100% de encuestados, el 2% tiene alguna profesión, el 16% son técnicos, y el 82% son artesanos.

Grafico 6: Tiempo en el que se encuentra en el sector privado como trabajador.

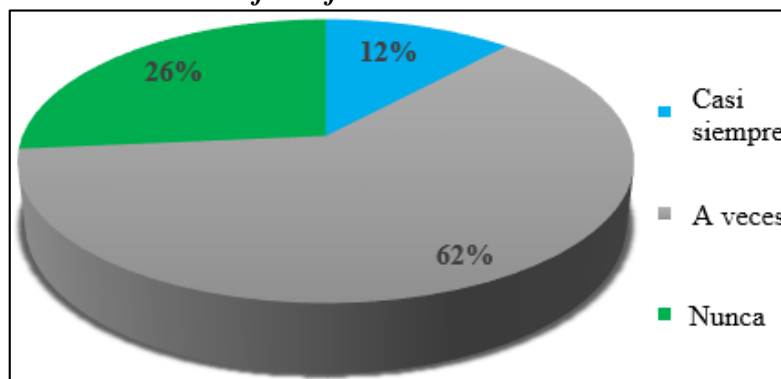


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P6: Como se muestra en el gráfico, que del 100% de encuestados, el 19% tiene más de 1 año, el 27% tiene más de 2 años, y el 54% más de 3 años

Grafico 7: ¿En la institución en el cual usted trabaja existe una diferencia de la filosofía de la dirección?

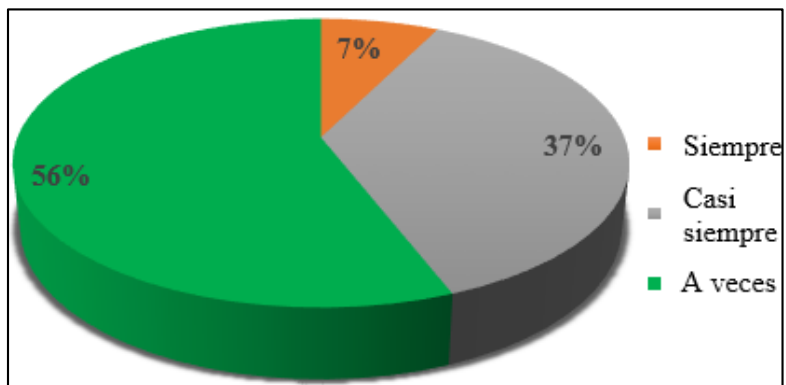


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P7: Según las respuestas de las encuestas, del 100% de encuestados, el porcentaje de respuestas es: el 12% casi siempre, el 62% a veces, y el 26% nunca.

Grafico 8: *¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del área que está a su cargo?*

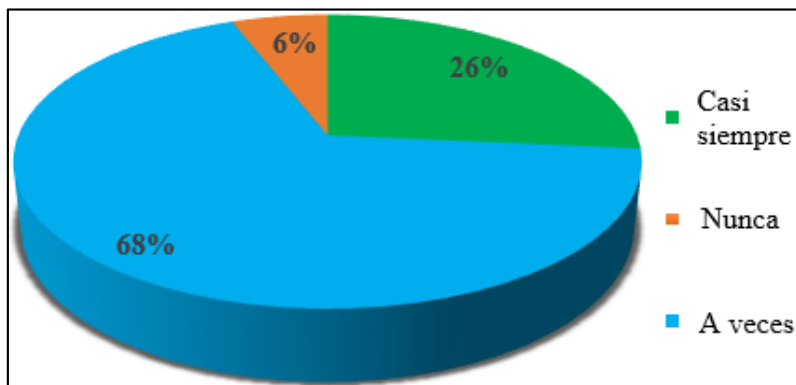


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P8: De acuerdo al resultado de la encuesta, se observa que del 100% de encuestados, el 7% siempre, el 37% casi siempre, y el 56% a veces.

Grafico 9: *¿En el área donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarios?*

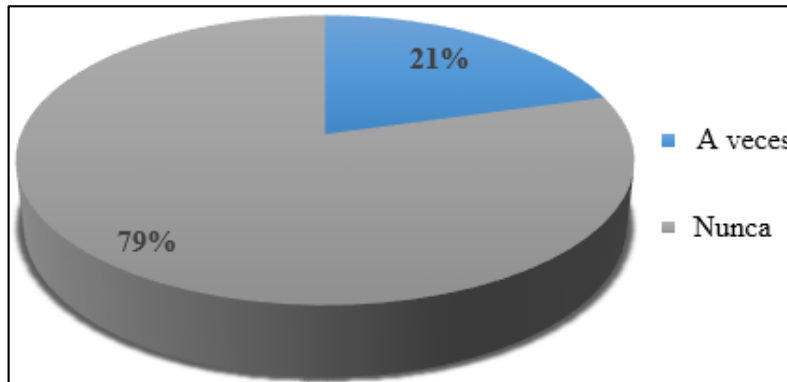


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P9: Según las respuestas, se deduce que del 100% de encuestados, el 26% casi siempre, el 68% a veces, y el 6% nunca.

Grafico 10: ¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organizacional?

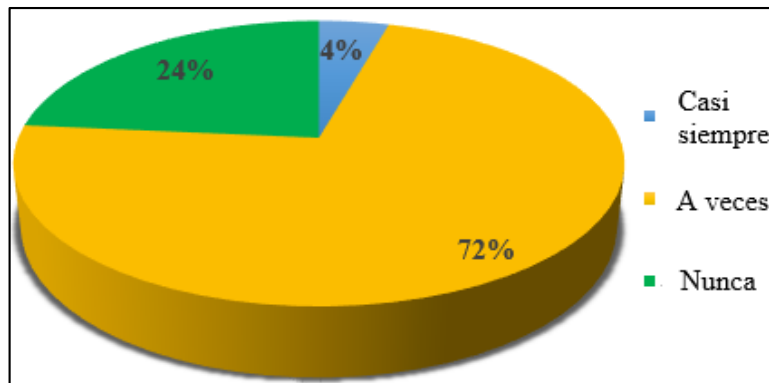


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P10: De lo observado en esta pregunta de la encuesta, se ve que del 100% de encuestados, el 21% a veces, y el 79% nunca.

Grafico 11: ¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento y capacitación al personal?

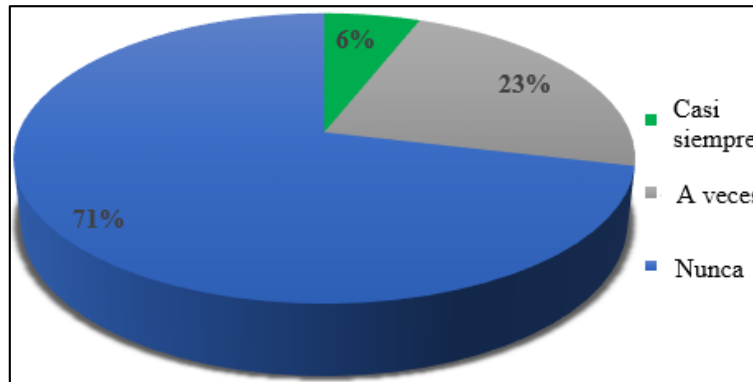


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P11: Según lo encontrado en la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 4% casi siempre, el 72% a veces, y el 24% nunca.

Grafico 12: ¿En la institución donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?

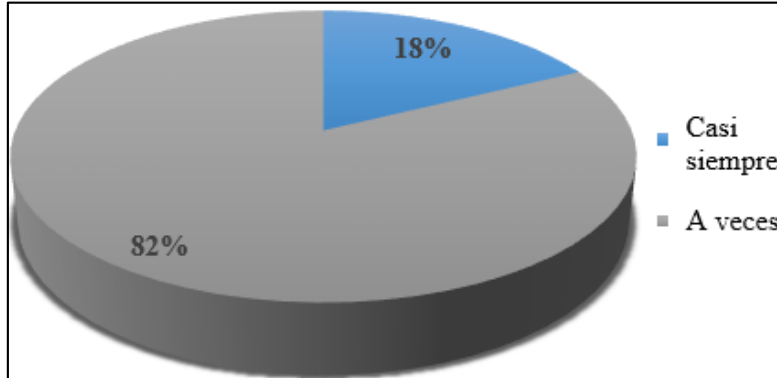


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P12: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 6% casi siempre, el 23% a veces, y el 71% nunca.

Grafico 13: ¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?

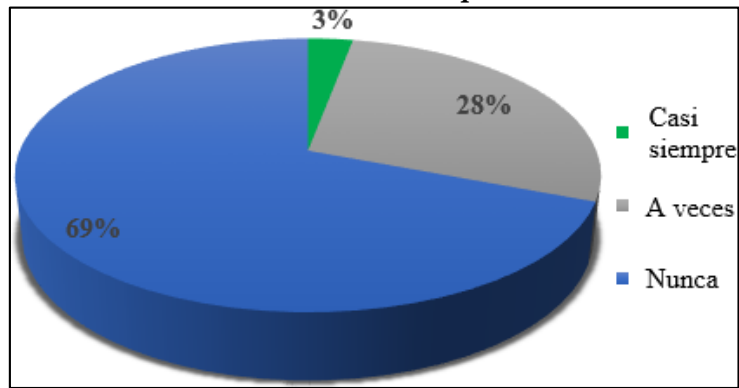


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P13: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 18% casi siempre, el 82% a veces.

Grafico 14: *¿En la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementado?*

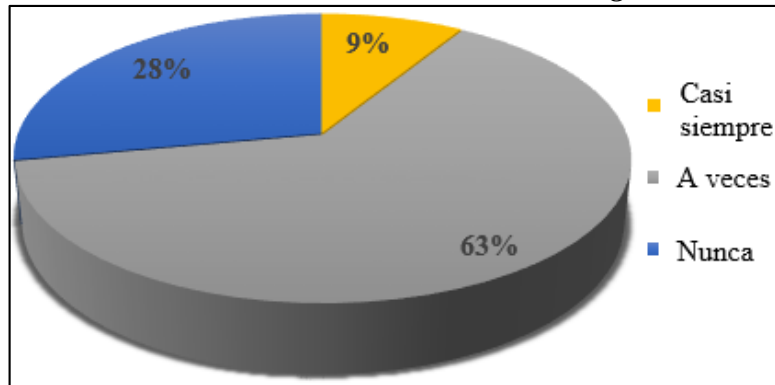


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P14: De acuerdo al conteo de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 28% a veces, y el 69% nunca.

Grafico 15: *¿En el área donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?*

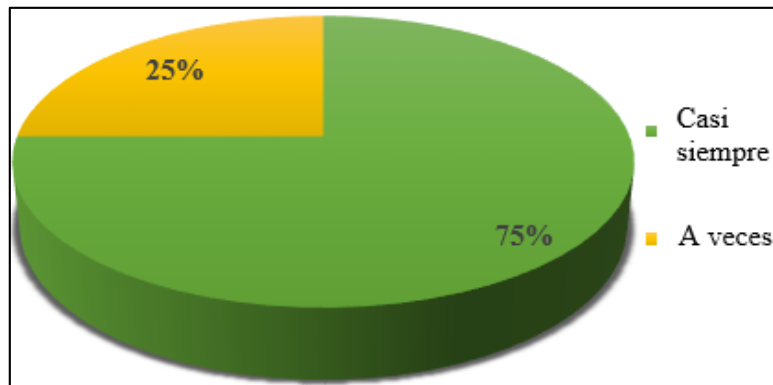


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P15: De acuerdo al conteo de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 9% casi siempre, el 63% a veces, y el 28% nunca

Grafico 16: *¿En la institución donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?*

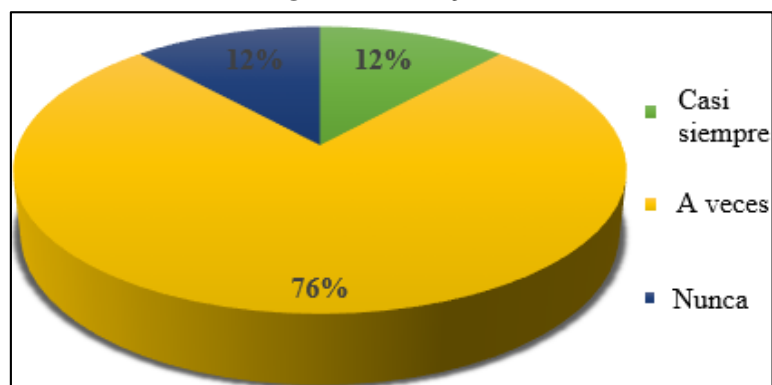


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P16: Según lo contado en la cantidad de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 75% casi siempre, el 25% a veces.

Grafico 17: *¿En el área donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?*

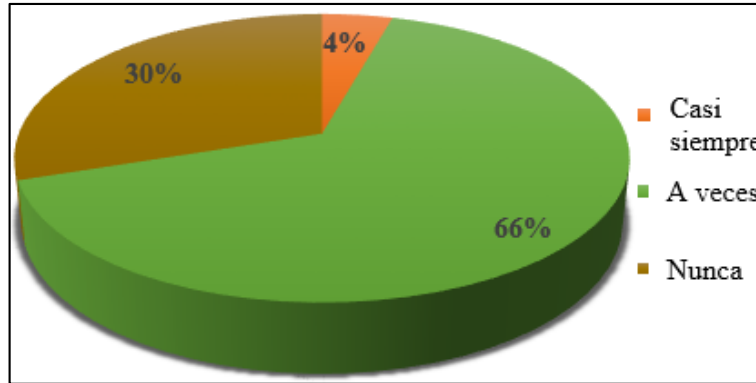


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P17: Con respecto a esta pregunta, en los resultados de las respuestas se puede ver que del 100% de encuestados, el 12% casi siempre, el 76% a veces, y el 12% nunca.

Grafico 18: ¿En la institución donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?

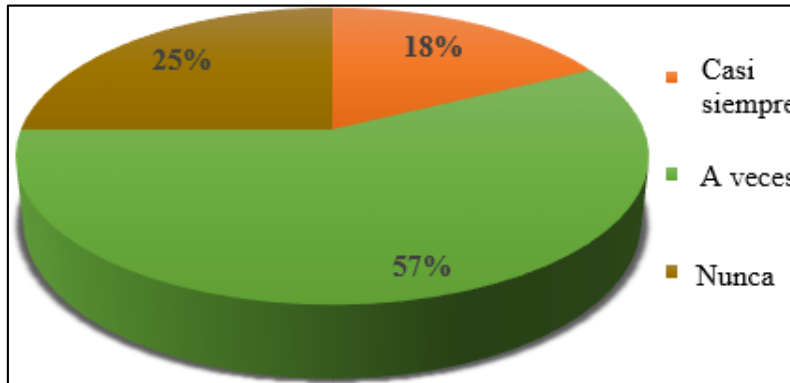


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P18: Los resultados de esta pregunta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 4% casi siempre, el 66% a veces, y el 30% nunca

Grafico 19: ¿En la institución donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?

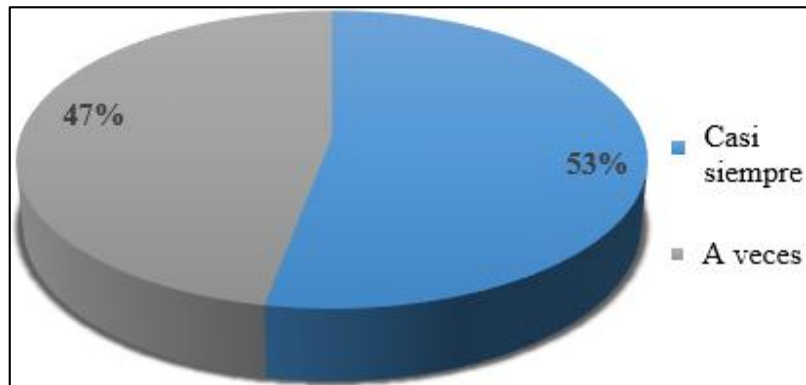


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P19: De acuerdo al conteo de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 18% casi siempre, el 57% a veces, y el 25% nunca

Grafico 20: *¿En la institución donde labora usted existe la segregación de funciones que debe de ser trabajado en equipo?*

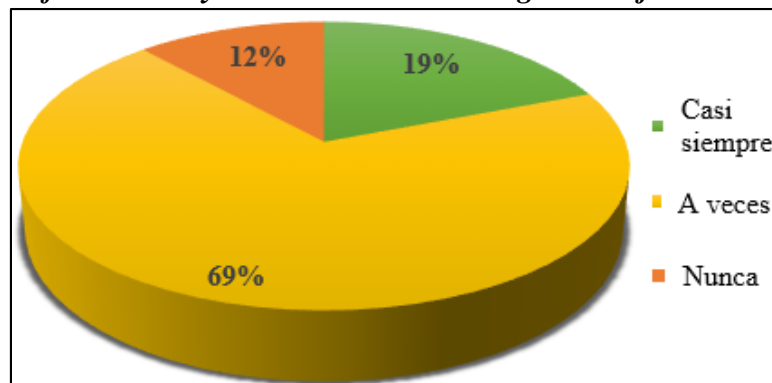


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P20: Los resultados de esta pregunta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 53% casi siempre, el 47% a veces

Grafico 21: *¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?*

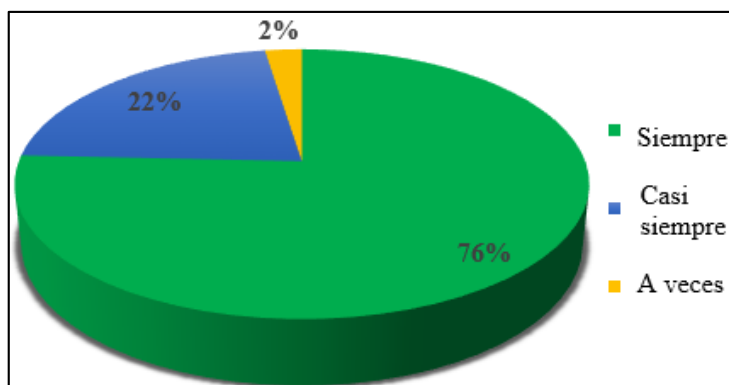


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P21: Con respecto a esta pregunta, en los resultados de las respuestas se puede ver que del 100% de encuestados, el 19% casi siempre, el 69% a veces, y el 12% nunca

Grafico 22: *¿En el área donde usted labora existe un personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos?*

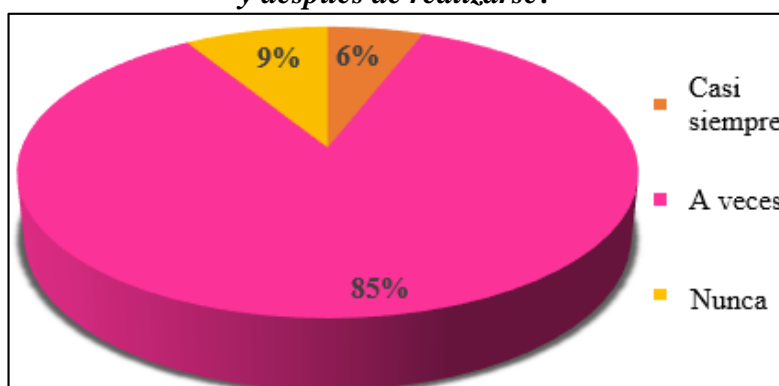


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P22: Según las respuestas, se deduce que del 100% de encuestados, el 76% siempre, el 22% casi siempre y el 2% a veces.

Grafico 23: *¿En el área donde labora usted existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?*

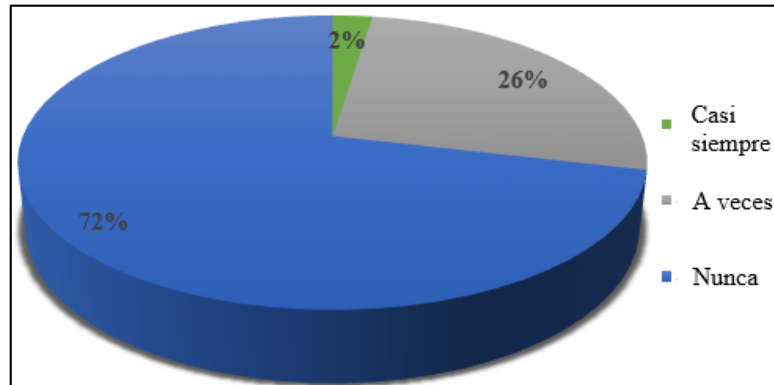


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P23: Conforme a las respuestas obtenidas, del 100% de encuestados, el 6% casi siempre, el 85% a veces, y el 9% nunca.

Grafico 24: *¿En la institución donde labora usted existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?*

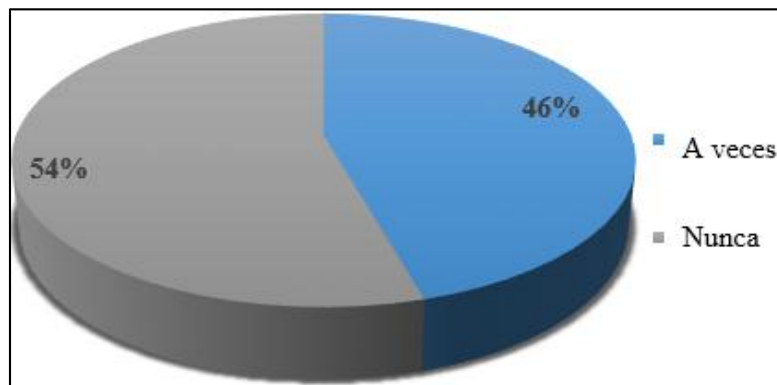


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P24: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 2% casi siempre, el 26% a veces, y el 72% nunca.

Grafico 25: *¿En la institución donde labora usted existe rendición de cuentas por titulares funcionarios y servidores privados?*

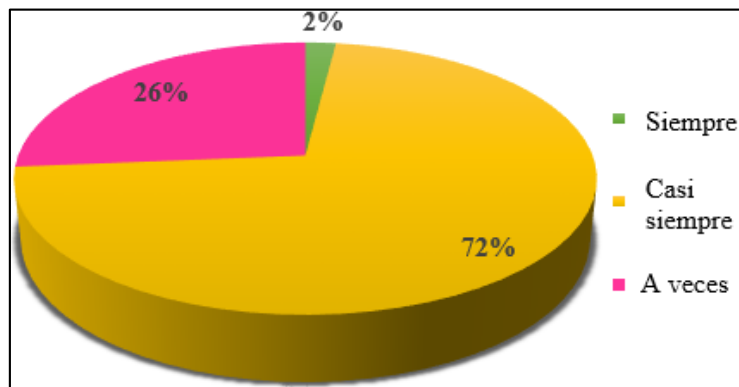


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P25: Conforme a las respuestas obtenidas, del 100% de encuestados, el 46% a veces, y el 54% nunca.

Grafico 26: *¿En el área donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?*

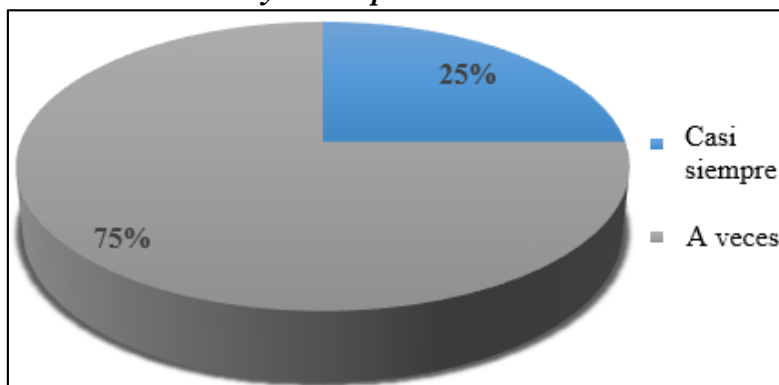


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P26: Con respecto a esta pregunta, en los resultados de las respuestas se puede ver que del 100% de encuestados, el 2% siempre, el 72% casi siempre, el 26% a veces.

Grafico 27: *¿En el área donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?*

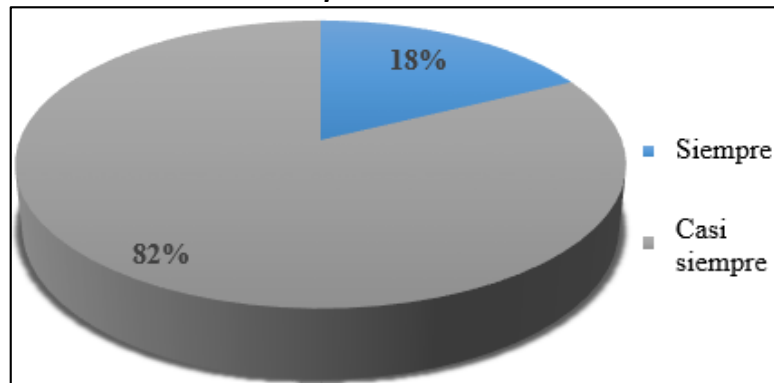


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P27: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 25% casi siempre, el 75% a veces.

Grafico 28: *¿En la institución donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?*

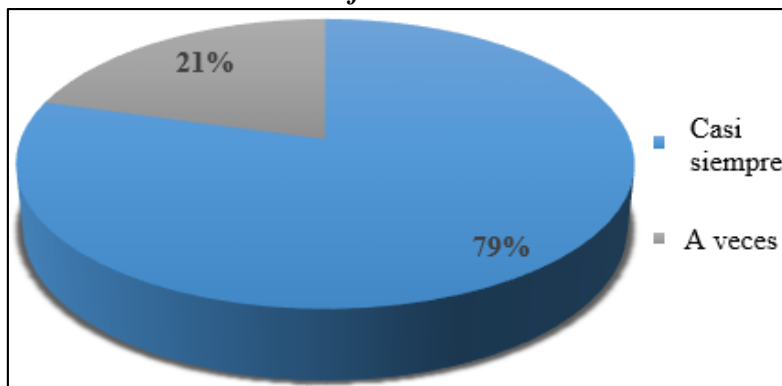


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P28: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 18% siempre, el 82% casi siempre.

Grafico 29: *¿En la institución donde usted labora existe la responsabilidad en la información?*

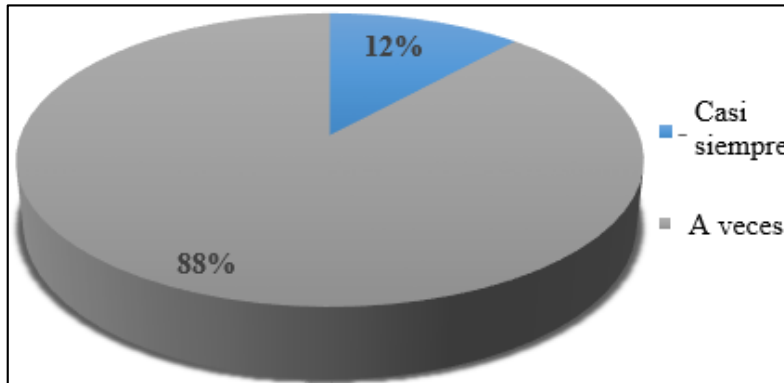


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P29: Según lo contado en la cantidad de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 79% casi siempre, el 21% a veces.

Grafico 30: ¿En la institución donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?

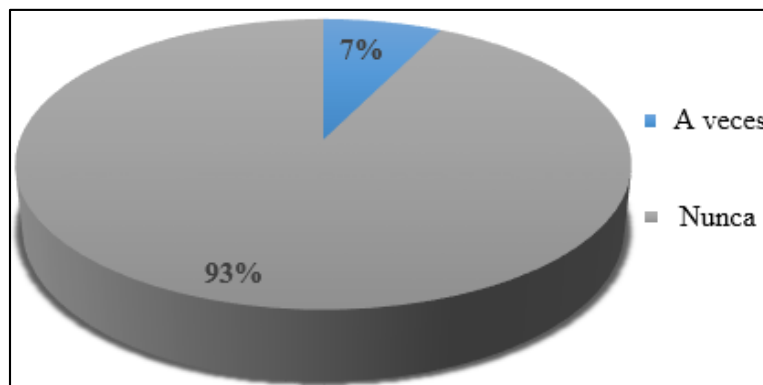


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P30: Con respecto a esta pregunta, en los resultados de las respuestas se puede ver que del 100% de encuestados, el 12% casi siempre, el 88% a veces.

Grafico 31: ¿En la institución donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?

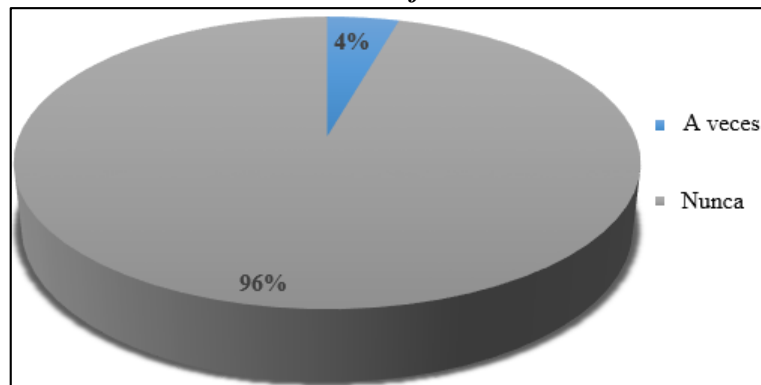


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P31: Con respecto a esta pregunta, en los resultados de las respuestas se puede ver que del 100% de encuestados, el 7% a veces, y el 93% nunca.

Grafico 32: *¿En la institución donde usted labora existe flexibilidad al cambio al sistema de información?*

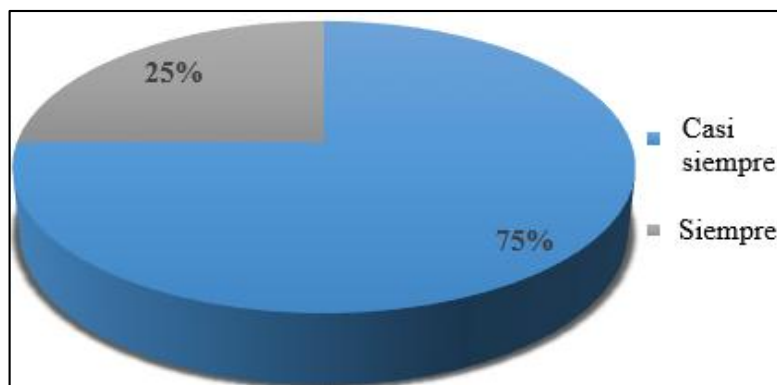


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P32: En los resultados de esta pregunta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 4% a veces, y el 96% nunca.

Grafico 33: *¿En el área donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?*

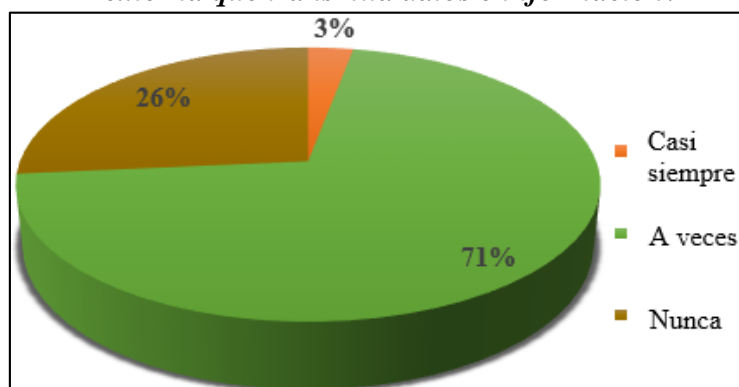


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P33: De lo observado en esta pregunta de la encuesta, se ve que del 100% de encuestados, el 75% siempre el 25% casi siempre.

Grafico 34: *¿En la institución donde usted labora existe la comunicación interna - externa que transmita datos e información?*

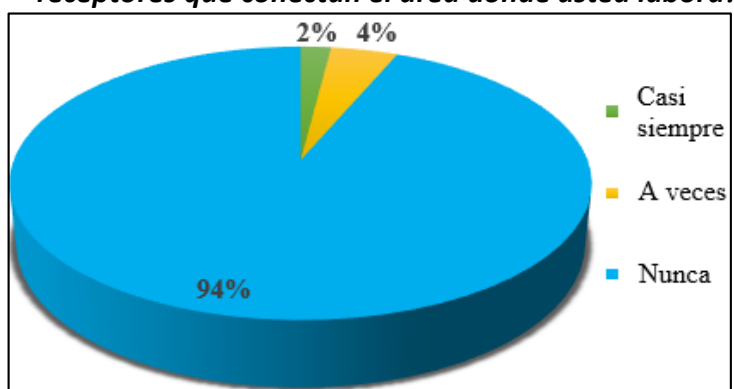


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P34: Según lo contado en la cantidad de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 71% a veces, y el 26% nunca.

Grafico 35: *¿Los canales de comunicación cumplen con los diferentes emisores y receptores que conectan el área donde usted labora?*

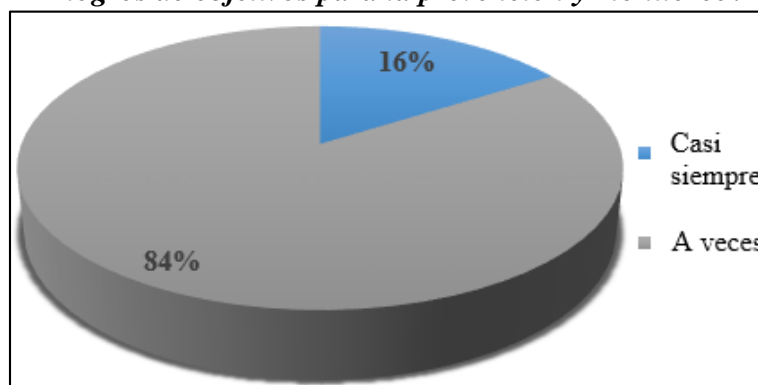


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P35: De acuerdo al conteo de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 2% casi siempre, el 4% a veces, y el 94% nunca.

Grafico 36: *¿En la institución donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitoreo?*

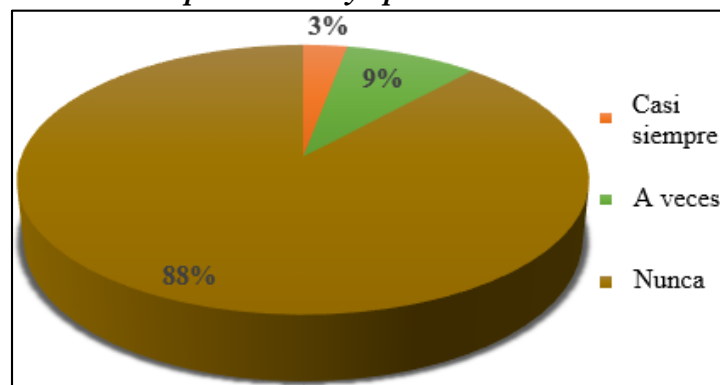


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P36: Según lo contado en la cantidad de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 16% casi siempre, el 84% a veces.

Grafico 37: *¿En la institución donde usted labora existe el monitoreo oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?*

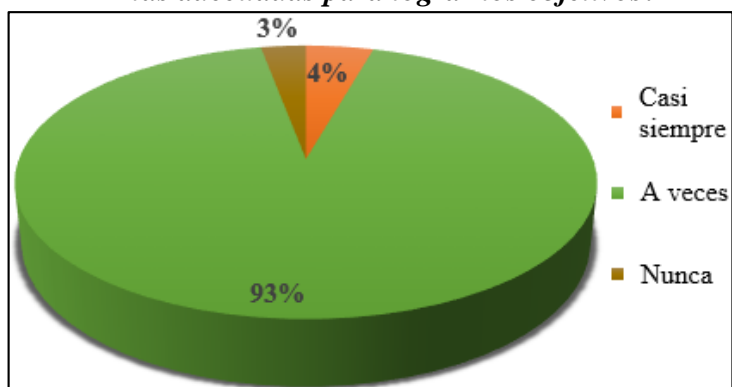


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P37: Según lo observado en el gráfico, se determina que del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 9% a veces, y el 88% nunca.

Grafico 38: *¿En la institución donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?*

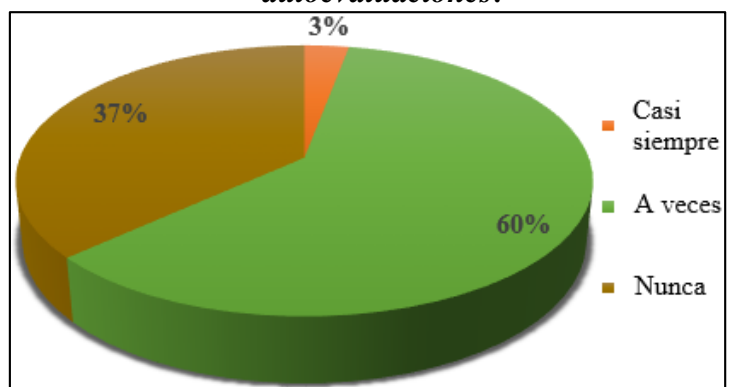


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P38: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 4% casi siempre, el 93% a veces, y el 3% nunca.

Grafico 39: *¿En la institución donde usted labora existe la ejecución periódica de autoevaluaciones?*

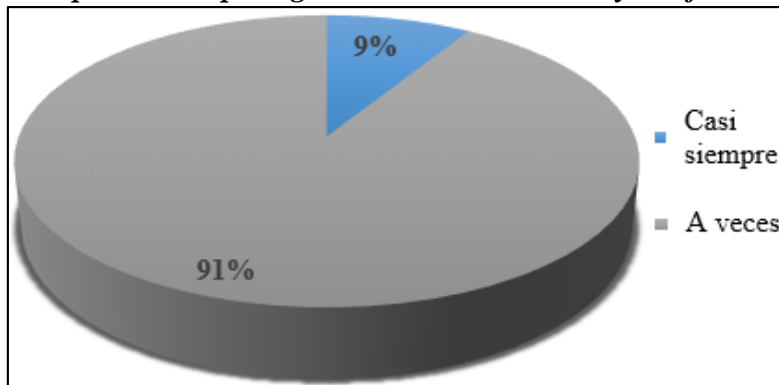


Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P39: Con respecto a esta pregunta de la encuesta, se puede ver que del 100% de encuestados, el 3% casi siempre, el 60% a veces, y el 37% nunca.

Grafico 40: ¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones independientes para garantizar la valoración y verificación?



Fuente: Propia

Elaborado por: La Autora

Interpretación P40: Según lo contado en la cantidad de respuestas para esta pregunta se puede ver que del 100% de encuestados, el 9% casi siempre, el 91% a veces.

V. CONCLUSIONES.

Habiendo realizado la encuesta, se denota que la percepción del control interno por parte de los trabajadores hacia la empresa, es que no existe de manera permanente el control adecuado; esto se debe porque en gran mayoría respondieron a las preguntas de la alternativa “a veces” y “nunca”.

Para tener de manera más clara esta conclusión lo mencionaremos de la siguiente manera:

- **RESPECTO A AMBIENTE DE CONTROL.**

Se concluye que en este componente no existe un control adecuado y permanente, debido a que la gran mayoría responde las alternativas “A veces” y “nunca”

- **RESPECTO A EVALUACIÓN DEL RIESGO.**

Se concluye que en este componente no existe un control adecuado y permanente, debido a que la gran mayoría responde las alternativas “A veces”, pero un 75% de encuestados cree que hay una oportuna identificación de los riesgos en el área.

- **RESPECTO A ACTIVIDADES DE CONTROL**

Se concluye que en este componente el 72% cree que nunca se hace una evaluación permanente de la gestión de planos y disposiciones vigentes; también podemos decir que este componente no se hace constantemente el

control. Y un 76% cree que si hay personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos

- **RESPECTO A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

Se concluye que en este componente la mayoría cree que no existe información y comunicación adecuada por parte de los encargados; y además el 75% cree que siempre hay un titular designado al archivo institucional, pero que no es flexible con la información

- **RESPECTO A SUPERVISIÓN.**

Se concluye que en este componente no existe un control adecuado y permanente, debido a que la gran mayoría responde las alternativas “A veces” y un 88% cree que “nunca” se hace un monitoreo oportuno de control implementado y operaciones en la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- INFANTES YUPANQUI , O. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE TESORERÍA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO TRANSPORTES MEDIOMUNDO S.A.C. TRUJILLO, 2016*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.
- Argandoña Dueñas, M. A. (2010). *Control Interno y Administracion de Riesgo en la Gestion Publica*. Breña: Escuela de Gerencia Gubernamental.
- assets.mheducation.es*. (9 de 10 de 2016). Obtenido de *assets.mheducation.es*:
<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169565.pdf>
- assets.mheducation.es*. (23 de 12 de 2016). Obtenido de *assets.mheducation.es*:
<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169352.pdf>
- Carranza Gomez, Y., Céspedes Bravo, S., & Yactayo Anchirayco, L. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE TESORERÍA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS SUYELU S.A.C. DEL DISTRITO CERCADO DE LIMA EN EL AÑO 2013*. LIMA: UNICVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.
- Cohaila, R. C., & Llerena, O. L. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestion y Evaluacion*. Lima: Pacifico Editores.
- contabilidad.com.py*. (25 de 11 de 2016). Obtenido de *contabilidad.com.py*:
http://www.contabilidad.com.py/articulos_77_control-interno-entorno-de-control-coso.html
- deconceptos*. (23 de 08 de 2017). Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/limpieza>
- definicion*. (03 de 08 de 2017). Obtenido de <https://definicion.de/supervision/>
- definicion.de*. (03 de 08 de 2017). Obtenido de <https://definicion.de/riesgo-financiero/>
- Enciclopedia Culturalia*. (31 de 08 de 2017). Obtenido de
<https://edukavital.blogspot.pe/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigacion en Accountability y Control.
- Galindo, M. (23 de 08 de 2017). *funcionadministrtivacontrol*. Obtenido de
<http://funcionadministrtivacontrol.blogspot.pe/p/concepto-e-importancia.html>
- Haddad Denegri , S. (2016). *Mejora de Procesos para Incrementar la Percepción de Calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- POSSO RODELO, J., & BARRIOS BARRIOS , M. (2014). *DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS*

NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA. . CARTAGENA: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

pymesyautonomos. (04 de 08 de 2017). Obtenido de

<https://www.pymesyautonomos.com/legalidad/el-concepto-de-filial-de-una-empresa>

REPÚBLICA, C. G. (2006). *NORMAS DE CONTROL INTERNO*. Lima: Contraloría General de la República.

Soske, S., Martens, F., Everson, M., Beston, C., Harris, c., & Garcia, A. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Madrid: PWC.

webyempresas. (30 de 08 de 2017). Obtenido de webyempresas:

<https://www.webyempresas.com/definicion-de-empresa/>

wikipedia. (28 de 08 de 2017). Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Percepci%C3%B3n>

ANEXOS.

A.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PROBLEMATICA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Dificultad:</p> <p>Las empresas de servicios en el Perú, generalmente no hacen un control adecuado a sus filiales, por ello su personal tiene una mala percepción acerca de la administración y cumplimiento de objetivos de la empresa.</p> <p>Síntomas:</p> <p>No se cuenta con un adecuado sistema de control interno de la Empresa de Servicios Integrados Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017</p> <p>Prognosis:</p> <p>Identificar las debilidades, riesgos, actitudes que influyen en el crecimiento de la empresa</p> <p>Control de prognosis:</p> <p>Implementar políticas de control interno, que estén de la mano con el concepto de un buen clima laboral</p>	<p>CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.</p> <p>Entendiendo que la Empresa de Servicios Integrados Limpieza S.A. centraliza mayormente su atención sobre control interno en la sede principal; dejando de lado las filiales, no tomando en cuenta las medidas mínimas necesarias como: procedimientos administrativos, manual de organizaciones de funciones, normas tributarias entre otros, que puedan ayudar a crecer a la empresa.</p> <p>ENUNCIADO DEL PROBLEMA.</p> <p>¿Cuál es la percepción del Control interno de la Empresa de Servicios Integrados Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir La Percepción Del Control Interno De La Empresa De Servicios Integrados Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>a) Describir la aplicación del componente del control interno: "Ambiente de Control" en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017.</p> <p>b) Describir la aplicación del componente del control interno: "Evaluación de Riesgos" en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017.</p> <p>c) Describir la aplicación del componente del control interno: "Actividades de Control Gerencial" en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017.</p> <p>d) Describir la aplicación del componente del control interno: "Información y Comunicación" en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017.</p> <p>e) Describir la aplicación del componente del control interno: "Supervisión" en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – Filial Juliaca, 2017.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>- Sistema de control interno, este implica:</p> <p>a. Ambiente de control</p> <p>b. Evaluación de riesgo</p> <p>c. Actividades de control gerencial.</p> <p>d. Información y comunicación</p> <p>e. Supervisión.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION.</p> <p>Por la naturaleza de la información, el tipo de investigación que se realiza es cuantitativo, porque se trabajara con técnicas matemáticas y diseño estadístico, específicamente el tipo de investigación es descriptivo, consiste en describe contextos y eventos y busca especificar características de cualquier fenómeno, es decir, se ha descrito e interpretado los resultados del comportamiento de la variable del sistema de control interno.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION.</p> <p>El nivel de la investigación será descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.</p> <p>El diseño de investigación corresponde al diseño no experimental porque efectúa sin manipular intencionalmente la variable de la investigación, asimismo es de corte transversal. La investigación también es de carácter descriptivo, porque se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único,</p> <p>POBLACION Y MUESTRA.</p> <p>POBLACIÓN. La población de estudio estuvo constituida por los (68) trabajadores que laboran en la empresa de servicios integrados SA – Filial Juliaca, 2017.</p> <p>MUESTRA. Se tomó una muestra no probabilística, consistente en 68 Trabajadores que equivale al total de la población por ser pequeña la población.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS.</p> <p>TÉCNICAS. Se utilizará la técnica de la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS. Para el recojo de la información se utilizará un cuestionario estructurado de 34 preguntas.</p> <p>PLAN DE ANALISIS. Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel</p>

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

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente **cuestionario**, mediante el cual me permitirá realizar mi Proyecto de Investigación y luego formular mí Informe de Tesis Investigación cuyo título es:

**“PERCEPCIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A. FILIAL JULIACA, 2017”**

Encuestador:

ZAMI LISBETH LAURA HANCCO

Fecha:

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

I. RESPECTO A DATOS DEL PERSONAL.

1. Edad del representante del Área:

26 – 60 (Adulto): ()

18 – 25 (Joven): ()

2. Sexo:

Masculino: ()

Femenino: ()

3. Grado de instrucción:

Ninguna:() Secundaria Incompleta:() Primaria Completa: () Superior no
Universitaria Completa:() Primaria Incompleta: () Superior no
Universitaria Incompleta () Secundaria completa: () Superior
Universitaria Completa: ()

4. Estado Civil:

Soltero. () Casado. () Conviviente. () Divorciado. () Otros ()

5. Profesión u ocupación del representante legal:

Profesión:()

Técnico: ()

Artesano: ()

6. Tiempo en que encuentra en el sector privado como trabajador:

01 año: () 02 años: () 03 años: () Más de 03 años: ()

II. RESPECTO A AMBIENTE DE CONTROL.

7. ¿En la institución en el cual usted trabaja existe una diferencia de la filosofía de la dirección?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

8. ¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del Área que está a su cargo?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

9. ¿En el área donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarias?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

10. ¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

11. ¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento, y capacitación al personal?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

12. ¿En la institución donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

13. ¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

14. ¿En la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementada?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

III. RESPECTO A EVALUACIÓN DEL RIESGO.

15. ¿En el área donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

16. ¿En la institución donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

17. ¿En el área donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

18. ¿En la institución donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

IV. RESPECTO A ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.

19. ¿En la institución donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

20. ¿En la institución donde labora usted existe la segregación de funciones que debe ser trabajo en equipo?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

21. ¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

22. ¿En el área donde usted labora existe un personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

23. ¿En el área donde usted labora existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

24. ¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

25. ¿En la institución donde usted labora existe rendición de cuentas por titular, funcionarios y servidores privados?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

26. ¿En el área donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

27. ¿En el área donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

V. RESPECTO A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

28. ¿En la institución donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores privados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

29. ¿En la institución donde usted labora existe la responsabilidad en la información?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

30. ¿En la institución donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

31. ¿En la institución donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

32. ¿En la institución donde usted labora existe la flexibilidad al cambio en sistema de información?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

33. ¿En el área donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

34. ¿En la institución donde usted labora existe la comunicación interna – externa que transmita datos e información?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

35. ¿Los canales de comunicación cumplen con los diferentes emisores y receptores que conectan en el área donde usted labora?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

VI. RESPECTO A SUPERVISIÓN.

36. ¿En la institución donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitorio?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

37. ¿En la institución donde usted labora existe el monitorio oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

38. ¿En la institución donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

39. ¿En la institución donde usted labora existe la ejecución periódica de auto evaluaciones?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().

40. ¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones independientes para garantizar la valoración y verificación?

Siempre: (). Casi siempre: (). A veces: (). Nunca: ().