



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “EMPRESA DE
TRANSPORTE EN AUTOMOVILES LOS CASMEÑOS
S.A.” – CASMA, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

BACH. MEJIA FARFAN ELIZABETH GUADALUPE

ASESOR:

Mgtr. MONTANO BARBUDA JULIO

CHIMBOTE-PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERU: CASO “EMPRESA DE
TRANSPORTE EN AUTOMOVILES LOS CASMEÑOS
S.A.” – CASMA 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

BACH. MEJIA FARFAN ELIZABETH GUADALUPE

ASESOR:

Mgr. MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
CHIMBOTE - PERÚ

2018

COMISION DE JURADO

**Dr. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA
PRESIDENTE**

**Mgr. CPCC. JUAN MARCO BAILA GEMIN
MIEMBRO**

**Dr. CPCC. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

Con la más profunda admiración y respeto, me permito dedicar este proyecto de Tesis a mi madre la Sra. Cecilia Farfán Osorio por su apoyo moral y económico que me ha brindado durante mi etapa universitaria, sus sabios consejos, por los sólidos principios inculcados y por su gran amor; a Dios por estar siempre conmigo; a mis hermanos Yajaira y José por todos los buenos momentos compartidos; a mis abuelos; a mi tutor Mgtr. CPC. Montano Barbuda Julio Javier por el tiempo y la ayuda brindados.

DEDICATORIA

Una vez que al concluir con mi tesis, doy gracias a Dios por tal logro y a su vez expreso mi más profundo sentimiento de gratitud a mi tutor quien con su profesionalismo y saber acumulado a lo largo del ejercicio que ha guiado esta tesis orientándome oportunamente para poder culminarla con éxito: asimismo agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y en especial a la facultad de ciencias contables financieras y administrativas por los años de estudio y formación y a mi familia por darme la oportunidad de salir adelante con su apoyo

A ti mi niña hermosa Cielo Ariana Escudero Mejia quien me permite y me da ese empujo día a día, mi motor y motivo para seguir adelante y cumplir mis metas. Y a ti mi amor, mi compañero de vida, Jorge Luis Escudero Garcilazo, por apoyarme a realizar esta meta, gracias.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo General: Determinar y Describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados:

Respecto al Objetivo 1: Los autores citados coinciden cuando mencionan que al implementar un sistema de control interno en las empresas, en este caso en las de servicio, permite que sus operaciones y actividades que realizan sean más eficientes y eficaces, ya que se considera como una herramienta de gestión para informar los malos manejos y riesgos, además también coinciden en que la información y comunicación de los que se suscite en la empresa es necesaria y adecuada, ya que cada trabajador conoce sus responsabilidades dentro de la empresa. Respecto al Objetivo 2: La información que se recabo del cuestionario al presidente de una empresa de servicios, se ha determinado que cuenta con un sistema de control , cuenta con un manual de organización y funciones, y actúa de manera directa con sus trabajadores, tiene en cuenta los cinco componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) concluyendo que el control interno influye mucha en la toma de decisiones y en la supervisión de las diversas áreas de la empresa para así poder mitigar los riesgos que se puedan presentar.

Palabras Clave: Control Interno, Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios.

ABSTRACT

The present research work had as a General Objective: Determine and Describe the Characteristics of the Internal Control of the Micro and Small companies of the service sector of Peru: Case "Car Transport Company Los Casmeños SA" - 2017. The design of the investigation was non-experimental, descriptive bibliographic and documentary, the level of research was descriptive and case. For the collection of information, the bibliographic review technique and the questionnaire were used, obtaining the following results:

Regarding Objective 1: The authors cited coincide when they mention that by implementing an internal control system in companies, in this case in the service, allows their operations and activities to be more efficient and effective, as it is considered as a management tool to report mismanagement and risks, in addition they also agree that the information and communication of those that arise in the company is necessary and appropriate, since each worker knows their responsibilities within the company.

Regarding Objective 2: The information that was collected from the questionnaire to the president of a service company, has been determined to have a control system, has an organization and functions manual, and acts directly with its workers. consider the five components of internal control (control environment, risk assessment, control activities, information and communication and supervision) concluding that internal control greatly influences decision-making and supervision of the various areas of the company in order to mitigate the risks that may arise.

Keywords: Internal Control, Micro and Small Companies, Services Sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARATULA.....	i
CONTRACARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
I. INTRODUCCION.....	12
II. REVISION DE LITERATURA.....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. Internacionales.....	14
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Regionales.....	25
2.1.4. Locales.....	27
2.2. Bases Teóricas.....	27
2.2.1. Teoría del Control Interno.....	27
2.2.2. La Contraloría General de la Republica.....	28
2.2.3. Informe COSO.....	29
2.2.4. Componentes del Control Interno.....	29
2.2.5. Objetivos del Control Interno.....	33
2.2.6. Características del Control Interno.....	33

2.2.7. Importancia del Control Interno.....	34
2.2.8. Teoría de Empresa.....	35
2.2.9. La Micro y Pequeña Empresa.....	35
2.3. Marco Conceptual.....	35
2.3.1. Definiciones del Control Interno.....	35
2.3.2. Definición de Empresa.....	36
2.3.3. Definición de Empresa de Servicio.....	36
III. METODOLOGIA.....	37
3.1. El Tipo de Investigación.....	37
3.2. Nivel de la Investigación de la Tesis.....	37
3.3. Diseño de la Investigación.....	37
3.4. El Universo y Muestra.....	37
3.5. Definición y Operacionalizacion de Variables.....	38
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
3.7. Plan de Análisis.....	38
3.8. Matriz de Consistencia.....	38
3.9. Principios Éticos.....	38
IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	39
4.1. Resultados.....	39
4.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1.....	39
4.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2.....	41
4.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3.....	44
4.2. Análisis de los Resultados.....	47
4.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1.....	47

4.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2.....	48
4.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3.....	50
V. CONCLUSIONES.....	52
5.1. Respecto al Objetivo Específico 1.....	52
5.2. Respecto al Objetivo Específico 2.....	52
5.3. Respecto al Objetivo Específico 3.....	53
5.4. Conclusión General.....	53
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	55
6.1. Referencias Bibliográficas.....	55
6.2. Anexos.....	55
6.2.1. Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	60
6.2.2. Anexo N° 2: Cuestionario.....	61

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCION	PAGINA
01	Objetivo Especifico 1	39
02	Objetivo Especifico 2	42
03	Objetivo Especifico 3	45

I. INTRODUCCION:

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una organización; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, etc., son manejadas por el control interno, a la vez se considera como un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco de carácter tiránico.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones entre empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y empleados, por ello su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración o gerencia obtenga la información necesaria y precisa para seleccionar las alternativas que mejor le convengan a los intereses de la organización. **Amaro (2013)**

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos; la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a Principios y Normas Contables, Fiscales y Tributarias que puede tener una organización. **Gómez (2001)**

Hoy en día, más que nunca, se puede decir que es indispensable conocer y definir un proceso de Control Interno adecuado, a fin de que la empresa esté en

capacidad de identificar y prevenir eventuales riesgos para el negocio, generados incluso por sus propias operaciones.

La “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” con R.U.C. N° 20203872270 ubicada en Casma: Av. Nepeña Mz. A Lt. 06 Casco Urbano (A espaldas de la Municipalidad de Casma) Ancash – Casma; en Chimbote: Av. Aviación N° 381 y en Nuevo Chimbote: Urb. Buenos Aires Mz. A Lt. 23. Ancash.

Por lo anteriormente expresado el enunciado del problema es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso: “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente Objetivo General:

- Determinar y Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del Perú: Caso “Empresa de Transporte Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017-

Asimismo para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes Objetivos Específicos:

1. Determinar las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú 2017.
2. Describir las características del control interno de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017.

El estudio que se va a realizar reviste mucha importancia, pues el control interno es una herramienta que muy pocas veces es utilizado y aplicado en las Micro y Pequeñas empresas, sin embargo considero que es necesario aplicarlo por los múltiples beneficios que puede traer a las empresas del sector servicios.

El presente trabajo se justifica porque permitirá hacer conocer sobre las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú Caso: “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. En este sentido los resultados de la presente investigación servirán como fuente de información para los futuros investigadores quienes busquen profundizar más de este tema.

Asimismo este proyecto de investigación me ayudará a obtener mi título profesional de Contador Público.

II. REVISION DE LITERATURA:

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

Camacho (2006). En tesis titulada: “DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO PARA LA EMPRESA DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS”, realizado en México, tuvo como Objetivo General: Desarrollar los

componentes del modelo COSO para propiciar un control interno en una empresa de autotransporte de pasajeros. Concluye que:

Derivado de los resultados del diagnóstico anterior, se puede determinar, que la problemática de carecer de un sistema de control interno, se refleja en un inadecuado uso de los recursos y el deficiente manejo de las operaciones, encontrándose lo siguiente:

Entorno de control. La empresa carece de misión, visión, valores y organigrama formal, así como de capacitación periódica al personal.

Evaluación de riesgos. La organización enfrenta falta de control en el manejo de las cuotas entregadas, de los horarios de trabajo, del mantenimiento de las unidades, y carece de las herramientas administrativas necesarias, para realizar sus actividades en relación a su nuevo régimen jurídico.

Actividades de control. Necesita reglas, políticas y procedimientos formales, que le ayuden a realizar las actividades y transacciones de manera adecuada.

Información y comunicación. Carece de los medios necesarios, para el control de grupos y la óptima toma de decisiones.

Supervisión. La vigilancia de las actividades, se realiza de manera informal e infrecuente, por lo que el control de ellas es inadecuado.

Por lo anterior, el objetivo general del presente trabajo, fue diseñar el sistema de control interno basado en el modelo COSO, debido a que se debe analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio que se vive, para poder evaluar sus tendencias y prever sus efectos,

a fin de determinar, lo que a partir de hoy, se debe realizar para ayudar a las organizaciones, a definir nuevos horizontes que maximicen oportunidades, eficiencia y rentabilidad.

En la dinámica del entorno actual, se debe dirigir a las organizaciones como agentes de cambio, y por tanto, estar a la vanguardia y convertirse en asesores o consultores confiables, llevando a cabo en lo posible, todos los trabajos que aportan un valor agregado a los productos o servicios que ofrecen las empresas.

Mena (2017). En su Tesis titulada: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA LA EMPRESA DIGMASUR S.A., DEDICADA AL TRANSPORTE DE CARGA PESADA, UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. – Ecuador. Cuyo Objetivo General es: Proponer un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III. De tal manera que se utilice las herramientas necesarias, en el ambiente que se pretende la empresa a través de la aplicación de políticas y procedimientos de control interno en las áreas Administrativa-Financiera de la empresa así como las matrices de riesgos que se deben aplicar para evaluar los procesos que se lleven a cabo en cada área.

Por lo expuesto anteriormente en la actual investigación sobre la propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo-Financiero, basado en el modelo COSO III a la empresa Digmasur S.A., se prescribe y concluye que:

1. Se realizó un análisis del FODA de la empresa llegando a determinar el crecimiento en el mercado nacional de la empresa, por lo tanto ayuda a los directivos a tomar decisiones oportunas y precisas, del potencial de los mismos mediante una aplicación de los recursos de la empresa utilizando las nuevas tecnologías aplicadas a la industria del transporte pesado.
2. La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores.
3. Implementar una política de expansión en infraestructura, que sea defensiva, para poder reaccionar en caso de cambios políticos o fiscales, negativos para la empresa.
4. Se trabaja en la posibilidad de tener un seguro o auxilio de emergencia en el caso de que una unidad de transporte se dañe en el transcurso del viaje, así no perder la confianza del cliente y no exista la posibilidad de nuevos competidores que pueden afectar a la empresa.
5. En base a la evaluación del control interno que se realizó en los departamentos administrativo y financiero, nos muestra el siguiente análisis:

- En el departamento administrativo en la evaluación realizada nos indica que el nivel de confianza está en 63,70% (Alto), esto nos indica que los procesos no tienen un diseño aplicable y que no permite mitigar los riesgos en forma razonable, y el nivel de riesgo en 36,30%(Bajo), esto nos indica que los procesos que se maneja tiene un funcionamiento estable y permite detectar los posibles errores, por lo cual el nivel de riesgo y la probabilidad se halla en un rango Moderado, así mismo el nivel de confianza e impacto en un rango Moderado y que se observa que en los controles internos establecidos por la empresa existen deficiencias que pueden ser corregidas oportunamente.
 - En el departamento financiero en la evaluación realizada nos indica que el nivel de confianza está en 62,86%(Alto), esto nos indica que los procesos no tienen un diseño aplicable y que no permite mitigar los riesgos en forma razonable y el nivel de riesgo en 34,64%(Bajo), esto nos indica que los procesos que se maneja tiene un funcionamiento estable y permite detectar los posibles errores, por lo cual el nivel de riesgo y la probabilidad se presenta en un rango Moderado, de igual forma en el nivel de confianza e impacto en un rango Moderado.
6. Los cuestionarios son herramientas de auditoría que se aplicaron en cada una de las áreas de la empresa y con cada uno de los

componentes y principios, se mantiene la incertidumbre de lo que pueda suceder a futuro debido a los errores del sistema de control interno administrativo-financiero que lleva la empresa DigmaSur S.A.

7. En el trabajo de investigación realizado se realizó procedimientos de control interno con sus respectivos objetivos, políticas, procesos y actividades que se lleva a cabo en cada uno de los departamentos administrativo y financiero.

- Se generó procedimientos administrativos de control interno para la nueva área de Talento Humano, que se divide en: Selección, Inducción, Capacitación, Evaluación del Personal y para el área Técnico-Operativo se generó procedimientos como; Recolección de leche, Entrega de leche a Pasteurizadora y Limpieza del vehículo.
- Revisado el Balance General de la empresa, se generó procedimientos de control para las cuentas; Caja Chica, Bancos, Cuentas por Cobrar, Servicios, Impuestos, Cuentas por Pagar, Provisiones y Costos Indirectos de Producción.

2.1.2. Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

Macarlupu (2015). En su Tesis titulada: “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERU, CASO: EMPRESA DE MICROBUSES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SERVICIOS GENERALES 6-M BUSS S.A.A. CATACAOS. PIURA 2015.” Cuyo Objetivo General es: Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura, 2015. Concluye que:

- Es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos, ya que es indispensable que todo el personal de la empresa y del área diagnosticada conozca las funciones y procedimientos para que el control interno sea positivo. Lo que concuerda con los resultados de la empresa de transportes 6M BUSS SAA en la que la comunicación es verbal y escrita a través de reuniones y reportes escritos.
- En relación al control interno Barreno (2010). Concluye que las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con

más frecuencia y tratar temas de Educación Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones. Lo cual no coincide con la empresa de transporte 6M BUSS SAA quien no brinda capacitaciones constantes a los operadores.

- Con respecto a los vehículos, El Regional de Piura (2014). Cuestiona que se cuente con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector. Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono Norte y viceversa, demandaron a las autoridades 85 ediles exigir a los empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular.
- Lo cual no coincide con la empresa de transportes 6M BUSS SAA que cuenta con unidades vehiculares en buenas condiciones y operativas, que se ajustan a la norma. Además de someter a supervisión rutinaria a los operadores de servicio, para verificar que se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir.

Quiroz (2015). En su tesis titulada: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION ECONOMICA – FINANCIERA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURISMO MOCHE SRL AÑO 2014.” Llevado a

cabo en Trujillo; cuyo Objetivo General es: Proponer un Sistema de Control Interno en la gestión económico-financiera de la Empresa de Transportes y Servicios Turismo Moche S.R.L. Ejercicio 2014.

Concluye que:

- Se ha podido determinar la situación actual del Sistema de Control Interno en la Empresa de Transporte y Servicios Turismo Moche S.R.L., presentado un control interno deficiente y la imperiosa necesidad de suprimir y disminuir significativamente los riesgos detectados, el cual se ha visto afectado por no presentar una organización definida y con carentes políticas de manejo de riesgos primordialmente detectadas en caja, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y personal.
- Los estados financieros siempre serán importantes para la mejora de toma de decisiones, pues en ellas se encuentra las bases del funcionamiento del desarrollo de la empresa y permite la toma de decisiones por Gerencia para tomar medidas correctivas y alcanzar los objetivos planificados. A través del análisis se ha demostrado que la empresa Turismo Moche tiene solidez patrimonial contando con el respaldo de sus activos, mejorando su rentabilidad económica durante el año 2013. La empresa tiene un bajo rendimiento de liquidez a la empresa.
- El diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa de Transportes y Servicios Turismo Moche S.R.L. adecuado y en forma coordinada permitirá poder establecer lineamientos de

control con políticas y procedimientos adecuados para lograr una eficiente gestión económica-financiera.

Choquehuanca (2016). En su tesis Titulada: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES LUCS E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE JAEN – 2015”. Cuyo Objetivo General es: Determinar en qué medida el diseño de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs E.I.R.L. Concluye que:

A partir del proceso del personal, la presencia de debilidades relacionadas con:

- ✓ La falta de políticas y procedimientos establecidos para los trabajadores que explique en detalles las funciones según el cargo, así como la falta de capacitación a los trabajadores generando pérdida de tiempo y dinero.
- ✓ Si evaluamos la influencia de control interno en el establecimiento podemos llegar a la conclusión que los errores son constantes en el reparto de mercadería a los clientes, generando rebotes constantes que son perjudiciales para la empresa que no ayudan al cumplimiento y meta de la empresa.

La gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles no perviven estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control.

Infantes (2016). En su Tesis que lleva por título: “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE TESORERIA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL PERU: CASO TRANSPORTES MEDIOMUNDO S.A.C. TRUJILLO, 2016.” La cual tiene como Objetivo General: Determinar y Describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. Por consiguiente su conclusión fue:

Respecto al Objetivo Especifico 1: De la revisión literaria se concluye que para el correcto funcionamiento del control interno se deben desarrollar adecuadamente los cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo establecen que el control interno en el área de tesorería permite salvaguardar los recursos y activos, obtener información contable y financiera fiable y oportuna y contribuir con el logro de los objetivos organizacionales. Finalmente determinan que herramientas como el flujo de caja y los lineamientos de las cuentas por pagar y cobrar ayudan a prevenir posibles financiamientos los cuales siempre vienen acompañados de gastos financieros.

Respecto al Objetivo Especifico 2: De los resultados que se obtuvieron después de aplicar la entrevista al encargado del área de tesorería, se concluye que la empresa Transportes Mediomundo

S.A.C. no tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo no cuenta con herramientas de tesorería ni con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área.

Respecto al Objetivo Específico 3: Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logros de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias.

2.1.3. Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Casma.

Ocaña (2016). En su Tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES HUASCARAN S.A. 2015”, cuyo Objetivo General es: Determinar y Analizar la incidencia del control interno en la gestión de la

Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015. Asimismo se determinó la siguiente conclusión:

Del mismo modo se determinó las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., en este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

Espinoza (2017). En su tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA PETROMOVIL S.A.C. DE CHIMBOTE “, 2016. Del mismo modo se determinó la siguiente conclusión general:

Que las empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio (Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016) carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas ya que propicia una reducción en la productividad.

Paredes (2017). En su Tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO ETMUSA – 42 DE CHIMBOTE, 2016”. Cuyo Objetivo General es:

Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa ETMUSA – 42 de Chimbote. 2016. Se concluyó que:

Las empresas en general del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno en la gestión administrativa de las empresas. Por lo que se recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades. Por lo tanto en el caso de la empresa, objeto de estudio tres de los componentes del control interno influyen positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa.

2.1.4. Locales

En el presente informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte de la provincia de Casma, hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados al tema de investigación.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Teoría del Control Interno

En la actualidad el Control Interno juega un papel decisivo, ya que es un proceso que no trata solo de detectar y aplicar medidas, sino

de estudiar qué elementos facilitan los descontroles y qué es necesario hacer para evitar los errores. De aquí que la comprensión de los controles puede ayudar a cualquier organización a obtener los logros significativos en su desempeño con un alto grado de eficiencia, parámetros indispensables para la toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos. Por tanto, es indiscutible la importancia que reviste el control interno para las organizaciones, ya que el control de los recursos materiales, financieros y humanos es fundamental para lograr tal propósito. **Rosabal (S/F)**

También se puede decir que el Control Interno es aquel proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollando por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que es generada en transacciones económicas, promover la eficiencia y eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la empresa. **Juárez (2016)**

2.2.2. La Contraloría General de la Republica (2014)

Define al control interno como el conjunto de actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluidos el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objeto de prevenir posibles riesgos que afecten a una entidad pública.

Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión

El Sistema de Control Interno está a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus autoridades, funcionarios, y empleados. ¿Cuál es el rol de la Contraloría? La CGR es responsable de la evaluación del sistema de control interno de las entidades del Estado. Sus resultados contribuyen a fortalecer la entidad, a través de recomendaciones que hace conocimiento de la administración para las acciones convenientes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

2.2.3. Informe COSO

El Informe COSO, es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objeto de definir un nuevo marco conceptual de control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema.

2.2.4. Componentes del Control Interno según Informe COSO

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, y estos son:

Ambiente de Control:

El ambiente de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus colaboradores respecto al control. Es a la vez la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores de este componente incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los colaboradores de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona al Consejo de Administración. Por último se puede decir que el ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

Evaluación de Riesgos:

Sabemos que toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como también externo que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación de riesgos consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar el logro de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando. Por tanto es necesario disponer de

mecanismos para poder identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Actividades de Control:

Son aquellas políticas y procedimientos que ayudaran a asegurar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección, también ayudan a asegurar que se tienen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones incluyen una serie de actividades, revisión de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías: según el tipo de objetivo de la organización con el que están relacionadas, las operaciones, la confiabilidad de la financiera y el cumplimiento de legislación aplicable.

Información y Comunicación:

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir cada empleo con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de

decisiones y para formular informes financieros. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás.

Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

Supervisión:

Los sistemas de control interno, requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión. Los sistemas de control interno y en ocasiones, la forma en que los controles se aplican. Evolucionan con

el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno son en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

2.2.5. Objetivos del Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

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

2.2.6. Características del Control Interno

El control interno debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental. Los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos. **Gonzales y Cabrale (S/F).**

2.2.7. Importancia del Control Interno

Considero que una de las principales razones por la cual un Sistema de Control Interno es importante, se debe a que afianza en todos los miembros de una organización los principios y valores de la misma y los compromete en un sentido armónico en la consecución de las metas y objetivos previstos por dicha organización.

Además, la creación, implementación y puesta en marcha de un sistema de control interno es de gran importancia en una organización, ya que como su nombre lo indica ejerce control en todas las actividades que allí se desarrollan. La planificación puede llevarse a cabo, la estructura de una organización puede crearse para facilitar el logro de los objetivos con eficiencia y los empleados pueden estar dirigidos y motivados. No obstante, no existe la seguridad de que las actividades se desarrollan como fueron planificadas y que las metas que los gerentes buscan se conviertan en realidad. Por tanto, el control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración.

Salgado (2001)

2.2.8. Teoría de Empresa

Una empresa es una entidad compuesta por capital y trabajadores que se encarga en ofrecer productos o servicios al público. Las empresas son parte fundamental de nuestro sistema capitaliza ya que son las principales encargadas de mover la economía mundial con el intercambio de dinero por productos y servicios y además la empresa está proporcionando puestos de trabajo y servicios básicos a las personas. **Azpeleta (S/F).**

2.2.9. La Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o prestación de servicios. **Ley de Promoción y Formalización dela Micro y Pequeña Empresa (2003).**

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Definiciones del Control Interno

El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior

se desprende, que todos los departamentos que conforman una entidad son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización. **Chacón (2002).**

2.3.2. Definición de Empresa

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas con aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. **Thompson (2006).**

Una empresa es una entidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). **Pérez (2008).**

2.3.3. Definición de Empresa de Servicio

Las empresas de servicios han existido siempre. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de sectores de la industria y el desarrollo.

Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales lo

encontramos en sectores como electricidad, el agua, el transporte de mercancía, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. **Vila (2017)**.

III. METODOLOGIA

3.1. El Tipo de Investigación

El tipo de investigación será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, en base a la revisión bibliográfica documental.

3.2. Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación será descriptivo, solo se limitará a describir y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

3.3. Diseño de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – descriptivo.

No experimental: Porque se realizará sin manipular deliberadamente la variable, se observan el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

Descriptivo: Porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

3.4. El Universo y Muestra

6.2.3. Población:

La población del estudio estará conformada por la micro – empresa “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.”, la misma que se encuentra ubicada en Casma: Av. Nepeña Mz. A Lt. 06 Casco Urbano (A espaldas de la Municipalidad de Casma)

Ancash – Casma – Casma; en Chimbote: Av. Aviación N° 381 y en Nuevo Chimbote: Urb. Buenos Aires Mz. A Lt. 23, Departamento de Ancash.

6.2.4. Muestra:

Está conformada por 1 Micro y Pequeña empresa, la misma que representa el 100% de la población en estudio.

3.5. Definición y Operacionalización de las variables

No aplica

3.6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Como técnica se optó por la entrevista y como instrumento al cuestionario.

3.7. Plan de Análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo específico 1 y 2.

3.8. Matriz de Consistencia

Ver Anexo N° 1.

3.9. Principios Éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el financiamiento de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.”

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 1: Determinar las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú 2017.

CUADRO N° 1

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Macarlupu (2015)	<p>Establece que es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos d control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos, ya que es indispensable que todo el personal de la empresa y del área diagnosticada conozca las funciones y procedimientos para que el control interno sea positivo. Lo que concuerda con los resultados de la empresa de transportes 6M BUSS S.A.A. en la que la comunicación es verbal y escrita a través de reuniones y reportes escritos.</p>
Infantes (2016)	<p>Establece que al no tener una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo en este caso la empresa en estudio no cuenta con herramientas de tesorería ni con un manual de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área.</p>
Quiroz (2015)	<p>Determina que se la situación actual del sistema de control interno en la Empresa de Transporte y Servicios Turismo Moche S.R.L., es deficiente y la necesidad de eliminar y disminuir significativamente los riesgos detectados, el cual se ha visto afectado ya que no presenta una organización definida y con</p>

	<p>políticas de manejo de riesgos primordialmente detectadas en caja, cuentas por cobrar y todo lo concerniente al personal de la empresa. El adecuado y coordinado diseño de un sistema de control interno para dicha empresa permitirá establecer lineamientos de control con políticas y procedimientos adecuados para el logro de una eficiente gestión económica – financiera y a la vez al de sus objetivos</p>
	<p>Existe la falta de políticas y procedimientos que explique en detalles las funciones de los trabajadores según el cargo que ocupan en la empresa, así como también la falta de capacitaciones generando pérdida de tiempo y dinero.</p>
<p>Choqueguanca (2016)</p>	<p>La gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles no duran estos mecanismos, lo que determina un problema en la comunicación de las actividades de control.</p>
	<p>Establece que las empresas del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno e la gestión administrativa de las empresas.</p>
<p>Paredes (2017)</p>	<p>Establece que las empresas del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno e la gestión administrativa de las empresas.</p>

4.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 2: Describir las características del Control Interno de la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A. – Casma 2017.

CUADRO N° 2

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EN AUTOMÓVILES LOS CASMEÑOS S.A. – CASMA 2017.

ITEMS (PREGUNTAS)	<u>RESULTADOS</u>	
	SI	NO
<u>AMBIENTE DE CONTROL</u>		
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	X	
¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?	X	
¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?	X	
¿La entidad cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) debidamente actualizado?		X
¿El manual de organización y funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?		X
¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?		X
¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?	X	
¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?	X	
¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?	X	
<u>EVALUACION DE RIESGOS</u>		
¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?	X	
¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	

¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	X
¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X
¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?	X

ACTIVIDADES DE CONTROL

¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?	X
¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?	X
¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numerados y protegidos?	X
¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X
¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?	X

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?	X
¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X
¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?	X
¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?	X

¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?	X
¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X
<u>SUPERVISION Y MONITOREO</u>	
¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?	X
¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?	X
¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X
¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?	X

Fuente: Elaboración propia, en base a los componentes del Control Interno según Modelo COSO.

4.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.A. – 2017.

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EN AUTOMÓVILES LOS CASMEÑOS S.A.A. – 2017.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	<p>Establece que el área administrativa y la gerencia cumplen con sus responsabilidades actividades, por lo tanto, resuelve de forma oportuna y eficaz los problemas suscitados respecto al personal, usuarios y proveedores.</p> <p>Macarlupu (2015)</p>	<p>La empresa cuenta con sistema de control interno y a la vez con su código de ética el cual permite difundir talleres y capacitaciones para sus trabajadores, aún no difunde su misión, visión y objetivos estratégicos. La empresa confía en sus trabajadores por lo que cada uno de ellos conoce sus funciones a realizar.</p>	COINCIDEN
EVALUACION DE RIESGOS	<p>Determina que los objetivos y metas propuestas por gerencia se deben dar a conocer al personal para que tomen</p>	<p>La empresa tiene identificados los riesgos por cada objetivo los cuales están controlados para desarrollar sus</p>	NO COINCIDEN

medidas adecuadas y actividades de manera desarrollen sus eficiente, asimismo actividades con mira conoce cuáles son sus hacia estos objetivos o riesgos tanto internos metas. **Infantes (2016)** como externos.

ACTIVIDADES DE CONTROL	Establece que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos, los documentos están registradas en sus documentos debidamente, cuenta con internos ya que sus actividades y tareas para cada área y trabajador. Espinoza (2017)	La empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, realizan una debida contabilidad en sus documentos internos ya que sus trabajadores conocen el rol que les corresponde de acuerdo al área al que pertenecen.	COINCIDEN
-------------------------------	---	--	------------------

INFORMACION Y COMUNICACION	Determina que la información es utilizada como una herramienta, oportuna para los trabajadores cuentan con canales de comunicación para	La empresa recibe debidamente información oportuna para poder tomar buenas decisiones, para lo cual existe un personal para acceder a	COINCIDEN
-----------------------------------	---	---	------------------

manifestarse sobre dicha información, para posibles problemas, ello ha elaborado y aunque existe un poco de difundido documentos suspicacia entre personal que orienten la – gerencia. comunicación interna.

Paredes (2017)

SUPERVISION

Establece que dicho El desarrollo de las proceso mostró que existe actividades son un alto nivel de periódicamente efectividad en las supervisadas, al detectar funciones operativas deficiencias o problemas pudiendo aplicar mejoras éstas son debidamente que fortalezcan los comunicadas, cuando se servicios que la empresa presenta alguna presta a sus usuarios. oportunidad de mejora se

Ocaña (2016)

orientan medidas para desarrollarlas; por último se realizan autoevaluaciones.

COINCIDEN

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

4.2. ANALISIS DE RESULTADOS

4.2.1. Respecto al Objetivo Específico N°1:

Quiroz (2015), Espinoza (2017) y Paredes (2017); determinan que en general el sector transporte no cuentan con un adecuado sistema de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de la gerencia, demostrando cuán importante es el control interno en la gestión de la empresa. Al mantener un mal manejo del control interno al momento de presentarse alguna eventualidad de riesgo no podrán manejarlo de forma oportuna para poder disminuirlo y eso conllevará a que se propicie una significativa reducción en la productividad de la empresa. Por otro lado **Ocaña (2016)** menciona que las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno verifica la efectividad para la toma de decisiones, dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan la atención a los usuarios o clientes, Mientras que **Macarlupu (2015), Choqueguanca (2016)** e **Infantes (2016)** recalcan que es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los trabajadores de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control los mismos que los trabajadores no conocen por lo que es necesario informar, ya que es necesario que cada trabajador conozca cuáles son sus funciones dentro de la empresa; es necesario también las reuniones y capacitaciones a los trabajadores para así puedan evaluar riesgos y saber afrontarlas.

4.2.2. Respecto al Objetivo Específico N° 2:

Respecto al componente Ambiente de Control:

La empresa en estudio actualmente cuenta con un buen ambiente de control interno, ya que la gerencia se preocupa por difundir el código de ética mediante talleres y capacitaciones, a pesar que menciona que no cuenta con un Manual de Organización y Funciones actualizado, además la empresa aún no ha difundido su Visión, Misión y Objetivos; por último difunde mucho a que cada movimiento de dinero sea registrado en los comprobantes de pago.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos:

Cada área de la empresa tiene identificados los riesgos tanto internos como externos que puedan afectar el desarrollo de las actividades, asimismo han establecido acciones para afrontar dichos riesgos identificados.

Respecto al componente Actividades de Control:

Para la empresa tener diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos es fundamental, por ende todo documento interno está debidamente contabilizado y ordenado, cada personal conoce los procesos que involucran su área de trabajo.

Respecto al componente Información y Comunicación:

Cada información emitida por la gerencia es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para poder tomar las mejores y oportunas decisiones, además tiene definido al personal que tiene acceso al sistema de información las cuales cuentan con mecanismos que

aseguren su calidad y suficiencia. Ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna.

Respecto al componente Supervisión

La empresa supervisa periódicamente las actividades de sus trabajadores, con lo cual si es que llegara a detectar deficiencias y problemas son inmediatamente comunicados para poder tomar acciones necesarias para corregirlos, además se efectúan autoevaluaciones para mejorar los planes de la empresa.

4.2.3. Respecto al Objetivo Específico N° 3:

Respecto al componente Ambiente de Control:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2), si coinciden ya que la empresa en estudio si cuenta con un ambiente de control y a la vez con código de ética lo cual permite difundir talleres y capacitar a sus trabajadores, la gerencia cumple también con un Manual de organización y funciones; y a pesar de no tener difundido su visión, misión y objetivos los trabajadores conocen sus obligaciones dentro de la empresa. Tal como señala **Macarlupu (2015)**, que la gerencia al cumplir con sus actividades con responsabilidad pueden resolver los problemas de manera oportuna y eficaz.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo específico 2), no coinciden por lo que la empresa en estudio tiene identificados sus riesgos por cada objetivo por lo que conlleva

a que la empresa desarrolle sus actividades de manera eficiente, y también le permite mitigar los riesgos tanto internos como externos. Asimismo **Infantes (2016)**, menciona que los objetivos y metas propuestas por la gerencia se deben dar a conocer al personal para que así puedan tomar medidas adecuadas para el desarrollo de sus actividades.

Respecto al componente Actividades de Control:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo específico 2), si coinciden ya que la empresa en estudio determina que tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos trazados, y que los trabajadores conocen el rol que les corresponde dentro de la empresa. Asimismo **Espinoza (2017)**, señala que la empresa tiene diseñado procedimiento para el logro de los objetivos y que cada trabajador cuenta con actividades y tareas para cada área asignada.

Respecto al componente Información y Comunicación:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo específico 2), si coinciden por lo que la empresa en estudio ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna la cual ha permitido que la empresa reciba una información oportuna para poder tomar buenas decisiones. Mientras que **Paredes (2017)**, determina que la comunicación es utilizada como una herramienta lo cual permite tener canales de comunicación oportuna para cada trabajador, así mejorar y mitigar problemas futuros.

Respecto al Componente Supervisión:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo específico 2), si coinciden ya que la empresa en estudio al detectar o identificar deficiencias o problemas estas son debidamente comunicadas y a la vez supervisadas periódicamente, cuenta con constantes autoevaluaciones. Así también lo menciona **Ocaña (2016)**, cuando dice que un alto nivel de efectividad en las funciones operativas permite fortalecer los servicios que la empresa presta a sus usuarios.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al Objetivo específico 1:

Los autores citados en los antecedentes nacionales coinciden al afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la efectividad y rendimiento de la empresa. Asimismo algunos autores mencionan que las empresas de servicio de transporte no cuentan con un adecuado sistema de control interno demostrando así cuan importantes es el control interno en la gerencia de la empresa para el logro de sus objetivos.

5.2. Respecto al Objetivo Específico 2:

El cuestionario aplicado al presidente de la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., se ha evidenciado que actualmente si

cuenta con un control interno, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, se encontró también que la empresa en estudio no tiene difundido su misión, visión y objetivos estratégicos. Conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa.

5.3. Respecto al Objetivo Específico 3:

De la comparación de los objetivos 1 y 2, el componente Evaluación de Riesgos no coincide, los componentes Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión coinciden puesto que los autores y la empresa en estudio determinan que cuentan con manual de organización y funciones, tienen identificados los riesgos tanto internos como externos, además tiene diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos por lo mismo que los trabajadores de la empresa conocen su rol y la información y comunicación es oportuna

5.4. CONCLUSION GENERAL

Por lo general no todas la empresa de transporte cuentan con un buen sistema de control interno, y de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno, se deduce que tanto los autores nacionales y la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., si se aplica el control interno tomando como referencia los establecido en Informe COSO, la

cual permite que la gestión de la empresa para el logro de los objetivos influirá de manera efectiva y eficiente. Asimismo se determinó de acuerdo con los autores que en el componente Evaluación de Riesgos no coinciden ya que la empresa en estudio afirma conocer los riesgos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades tanto internas como externas y a pesar que la empresa no ha emitido su Visión, Misión y Objetivos específicos su manera de prever los riesgos es eficiente. Es considerable que la aplicación de un manual de funciones y procedimientos sea necesario para que los trabajadores conozcan sus funciones dentro de la empresa y la información y comunicación es precisa y adecuada para poder mitigar los riesgos y asegurar un buen desarrollo de sus funciones. Finalmente, un sistema de control interno adecuado en una empresa es importante porque ayuda a obtener una administración dinámica para obtener resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe tener su proceso y erradicación, y así estar más cerca de conseguir sus objetivos propuestos.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

Ambrosio Amaro G., (2013). Integrante de la Comisión de Desarrollo d Auditoria – Bosques, del código de contadores Públicos de México y socio de Corporativo Amaro y Asociados S.C. LA IMORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA, recuperado de: <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Azpeleta Doldán Rubén. QUE ES UNA EMPRESA S/F <https://www.gestion.org/que-es-una-empresa/>

Camacho Lomeli Lilia (2006). DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO PARA LA EMPRESA DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS (MEXICO) http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/2219/591_2006_ESCA-TEP_MAESTRIA_camacho_lomeli_lilia.pdf?sequence=1

Chacón Wladimir; CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (26-01-2002). <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Espinoza Cabrera Rosa Gladys (2017). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA PETROMOVIL S.A.C. DE CHIMBOTE,

2016.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044283>

Giovanny Gómez. “CONTROL INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL” (11-05-2001).

<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Gonzáles Aguilar Araceli y Cabrale Serrana Damaris
(EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UBPC YAMAQUELLES) S/F.

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

Infantes Yupanqui Oamar Heiner. (2016) (CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE TESORERÍA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO TRANSPORTES MEDIOMUNDO S.A.C. TRUJILLO, 2016.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL_INTERNO_TESORERIA_INFANTES_YUPANQUI_OSMAR_HEINER.pdf?sequence=1

Informe COSO <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Informe COSO (LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO)

<http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

Juarez Karla. “TRANSCRIPCIÓN DE EL PARADIGMA DEL CONTROL INTERNO” en su publicación del 13 de febrero del 2016. https://prezi.com/e_kfyiaos_ue/el-paradigma-del-control-interno/

La Contraloría General de la República.
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html

LEY N° 28015. LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (Promulgada el 3 de Julio del 2003) <https://alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>

Macarlupu Cielo María Fabiola (2015). ”CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: EMPRESA DE MICROBUSES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SERVICIOS GENERALES 6-M BUSS SAA CATACAOS – PIURA 2015”.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO

[MACARLUPU CIELO MARIA FABIOLA.pdf?sequence=1](#)

Mena Bonilla Diego Xavier (2017). “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO PARA LA EMPRESA DIGMASUR S.A., DEDICADA AL TRANSPORTE DE CARGA PESADA, UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-0003-CA005-2017.pdf>

Ocaña Villon Lusbet Dorila (2015). CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES “HUASCARÁN” S.A. 2015
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez Porto Julián. “DEFINICION DE EMPRESA” publicado en el 2008 <https://definicion.de/empresa/>

Rosabal Ramírez Daniel. “EL CONTROL INTERNO Y SUS CONCEPTOS”
<http://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>

Salgado Ramírez Leonardo Andrés, en su Ensayo titulado “Importancia DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS

ORGANIZACIONES” (2001)

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10182/2/SalgadoRamirezLeonardoAndres2001.pdf>

Thompson Iván. “Definición de Empresa” (Enero 2006)

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Vila Irene. En su tema “Empresas de servicios: Tipos y Características”

Publicado el 09 de diciembre del 2017. <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>

Anexos: Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Caracterización del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú. Caso Empresa de Transporte en Automóviles “Los Casmeños S.A.”, Casma 2017</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Caso empresa de transporte en automóviles “Los Casmeños S.A.”, Casma 2017?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Caso empresa de transporte en automóviles “Los Casmeños S.A.”, Casma 2017.</p>	<p>-Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú.</p> <p>- Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Caso empresa de transporte en automóviles “Los Casmeños S.A.”</p> <p>- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte en automóviles “Los Casmeños S.A.” Casma2017.</p>

ANEXO 02: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” para el desarrollo del trabajo de investigación denominado: Caracterización del Control Interno en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios del Perú: Caso “Empresa De Transporte En Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017

La información que proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación; es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando con una (X) la alternativa que crea correspondiente:

DATOS DEL ENCUESTADO

Nombre: Juan Granados Guerrero

Edad: 56 Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Universitario ()

Cargo en la empresa: Presidente de directorio

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
Si () No ()
2. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?
Si () No ()
3. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?
Si () No ()
4. ¿La entidad cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) debidamente actualizado?
Si () No ()

5. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?

Si () No ()

6. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?

Si () No ()

7. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?

Si () No ()

8. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?

Si () No ()

9. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, íntegra, confiable y oportuna?

Si () No ()

10. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

11. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

12. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

13. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

14. ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

15. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

16. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

17. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si () No ()

18. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si () No ()

19. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si () No ()

20. ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

21. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

22. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

23. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

24. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

25. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si (X)

No ()

26. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si (X)

No ()

MONITOREO

27. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si (X)

No ()

28. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si (X)

No ()

29. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

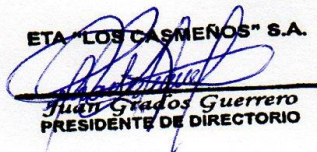
Si (X)

No ()

30. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si ()

No (X)

ETA "LOS CASIENOS" S.A.

Juan Grados Guerrero
PRESIDENTE DE DIRECTORIO