

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

TITULO:

PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS - CASO EMPRESA R Y L
SERVICIOS GENERALES S.R.L CHIMBOTE 2013

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

AUTORA:

BACH. JHOSELYN MARINA PAREDES
CARRANZA

ASESOR:

DR. CPCC YURI GAGARÍN GONZALES
RENTERÍA

CHIMBOTE – PERU

2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

TITULO:

PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS - CASO EMPRESA R Y L
SERVICIOS GENERALES S.R.L CHIMBOTE 2013

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

AUTORA:

BACH. JHOSELYN MARINA PAREDES
CARRANZA

ASESOR:

DR. CPCC YURI GAGARÍN GONZALES
RENTERÍA

CHIMBOTE – PERU

2014

HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR

Dr. CPCC Ezequiel Eusebio Lara
Presidente

Dr. CPCC Luis Torres García
Secretario

Dr. CPCC Patricia Osorio Pascacio
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día. Para lograr mis objetivos, A la vez agradecer a mis padres, familiares y amigos por todo el apoyo incondicional y el cariño con el que siempre nos hemos unido.

A mi docente tutor, por su gran apoyo en la realización de nuestros estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haberme transmitidos los conocimientos obtenidos y haberme llevado pasó a paso en el aprendizaje.

DEDICATORIA

Les dedico este trabajo a mis padres Javier Paredes y Dina Carranza, por todas las enseñanzas brindadas. A la vez también se lo dedico a mis hermanos(as): Judith, Erika, Anghela y Jorge Paredes.

A Nuestro Querido y Apreciado Docente, Yuri Gonzales Rentería, quien nos brindó todo su valioso tiempo, sus grandes conocimientos y su apoyo necesario para la realización de este trabajo.

CONTENIDO

Título de tesis.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Hoja de agradecimiento.....	iv
Hoja de dedicatoria.....	v
Contenido.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
III. METODOLOGÍA.....	35
III.1. Diseño de la investigación.....	35
III.2. Población y muestra.....	35
III.3. Técnicas e instrumentos.....	36
IV. RESULTADOS.....	37
V. CONCLUSIONES.....	45
V.I REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios Generales S.R.L Chimbote - 2013. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una empresa de servicios que forma parte de las empresas del Perú, a la cual se le aplicó una encuesta de 10 preguntas sobre el tema principal planteado, obteniendo los siguientes resultados, principalmente que el control interno es indispensable y esencial en las entidades ya que conducirá a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta.

En la Tabla n° 1, 30% de los trabajadores mencionan que el C.I es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el otro 30% menciona que el ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y por último el 40% respondió que proporciona seguridad al trabajo realizado. La principal conclusión es que el C.I participa promoviendo la eficiencia y asegurando la efectividad en las gestiones en el área administrativa, dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta.

Palabras clave: Control Interno, Riesgos, Eficiencia, Efectividad

ABSTRACT

The present work of investigation, it had as general target, To identify and to describe the participation of the internal control in the administrative procedures of the company R and L services Generals S.R.L Chimbote - 2013. The investigation was descriptive, to carry out it there was chosen a company of services that is a part of the companies of Peru, to which a poll of 10 questions applied him on the principal raised topic, obtaining the following results, principally that the internal control is indispensable and essential in the entities since he will drive to know the real situation that is spending the entity in the diverse activities that are executed, where it will determine the grade of fortitude that it counts.

In the Table n ° 1, 30 % of the workpeople mentions that the C.I is beneficial since it contributes the workpeople to whom they develop activities and fulfill his responsibilities, other 30 % mentions that the ambience of the internal control eliminates risks related to the fulfillment of targets and finally 40 % answered that it provides safety to the realized work. The principal conclusion is that the C.I takes part promoting the efficiency and assuring the effectiveness in the negotiations in the administrative area, announcing the real situation that is spending the entity in the diverse activities that are executed, where it will determine the grade of fortitude that it counts.

Key words: Internal control, Risks, Efficiency, Effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas necesitan de una adecuada administración y para ello necesitan implementar un sistema de control interno que es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos, es por ello que es de vital importancia su participación en las empresas, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno es por ello que en el mundo de los negocios, más aún en el contexto actual, la velocidad pura y a veces desordenada no lleva a conseguir los objetivos estratégicos de la empresa, más bien puede generar riesgos que deben ser minimizados y gestionados mediante un adecuado sistema de control interno, que actúe como un freno dosificador permitiendo de manera ágil vencer esas curvas peligrosas y nos mantenga en carrera hacia el objetivo principal que es llegar a la meta. Muchas veces se confunde a las actividades de control como actividades que le restan dinamismo a los negocios y que tornan burocráticas las operaciones, lo cual no es cierto cuando se ejerce una adecuada gestión del riesgo y se alinea con los objetivos y estrategias de la empresa, de manera conjunta con las distintas áreas del negocio, de forma tal que se convierta en un contrapeso que mantenga el equilibrio entre el vértigo de las áreas comerciales y de marketing por generar nuevos negocios para asegurar el crecimiento económico; y la minimización y/o control de riesgos operativos, comerciales, tributarios, financieros, etc. Dicho equilibrio, incrementará las posibilidades del crecimiento ágil, eficiente y con paso firme y seguro, es por todo ello que las actividades de control no aseguran el éxito de los negocios, pero la ausencia de éstos, tarde o temprano llevan al fracaso del mismo. (Ramón 2004)

Gómez (2001), Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial. El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una

herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. Es por ello que en la empresa en estudio veremos: ¿Cómo es la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales S.R.L.? Sus objetivos: Objetivo General: es Identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales S.R.L. Objetivos específicos son: Conocer el sistema del control interno en el área administrativa de las empresas de servicio; Describir la participación del control interno en la empresa R y L Servicios Generales S.R.L., Finalmente se justifica el trabajo mencionando que en las empresas peruanas la función del control interno es la que le asegura a la empresa que los procesos de negocio se están realizando de modo que se minimicen y mantengan bajo control los riesgos inherentes a la operación y que no se han podido eliminar.

Usualmente, al crecer los volúmenes de venta de las empresas, los procesos de control interno se quedan retrasados y solamente se les echa de menos cuando, en un momento dado, la carencia de procesos de control ocasiona un deterioro de los activos de la empresa o la aparición de contingencias imprevistas que perjudican la capacidad de la empresa para lograr sus metas estratégicas. Sabemos que es un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de “una entidad, con el” (Citado en es.wilipedio.org) objetivo “de proporcionar un grado” (Citado en es.wilipedio.org) razonable de confianza “en la consecución de objetivos” (Citado en es.wilipedio.org) en los “siguientes” (Citado en es.wilipedio.org) ámbitos o “categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones” (Citado en es.wilipedio.org), fiabilidad “de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables” (Citado en es.wilipedio.org), es un proceso que lo llevan a cabo las personas que solamente puede aportar un grado razonable de seguridad y está pensado para la consecución de objetivos, la cual constituye una herramienta útil para la gestión, pero no la sustituye. Asimismo, la investigación se justifica porque permitirá conocer la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas del ámbito de estudio. Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque servirá de base para realizar otros estudios similares en los diferentes sectores de empresas; ya sean productoras o de servicio en el Perú.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Ramón (2004) en su trabajo de investigación “EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS” considera la importancia del control Interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas y llega a la conclusión que para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario:

Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas.

La capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno.

Mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones.

Que el flujo gram de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo empresarial y el cumplimiento de las metas y objetivos.

Zarpan (2013) en su tesis denominada “EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA - 2012” identificó cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área.

Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación:

Adquisición de Productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Pomalca no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén

Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía

Extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existe restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad

Presentar información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control

Deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento (Manual de procesos y funciones de la entidad y de la normativa vigente Ley de contrataciones y adquisiciones del estado, Normas técnicas de control interno del sector público, Guía de implementación de control interno del sector Público).

Se diagnosticó que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo.

Asimismo corroboramos que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad 121 decide no actuar frente al riesgo al momento de no aplicar medidas de control para poder mitigar o disminuir el riesgo producido en la entidad.

También se verificó que la entidad cumplía con la normativa vigente entendiéndose esto como decreto legislativo n° 1017 - Ley De Contrataciones Y Adquisiciones Del Estado en cuanto a las adquisiciones de menor cuantía según lo establecido por la ley de no superar las tres unidades impositivas tributarias. Sin embargo se corroboro que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la Municipalidad necesitan de esta forma adquiriendo sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente.

En cuanto a la evidencia encontrada a través de los reportes presentados de las adquisiciones de menor cuantía, se concluyó que existe un sobrecosto S./ 1,948 en relación al precio real y el valor de mercado de los bienes adquiridos en el mes de Agosto del año 2012 , evitando de esta forma la eficiente gestión de recursos.

Garrido (2011), en su tesis denominado “SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO DE EJIDO”, llego a las siguientes conclusiones:

A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), esté de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja.

El área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo.

Finalmente el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia.

Hernández (2007), en su tesis denominada “DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL”, llegó a las siguientes conclusiones:

El estudio de investigación realizado ha determinado la existencia de deficiencias del sistema de control interno en el proceso de ejecución presupuestal, las mismas que afectan la ética, prudencia y transparencia de la gestión y tienen que superarse con la implementación de un sistema de control interno para los hospitales del sector salud, en el marco de las normas de control interno para el sector público, el informe coso y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información presupuestal, financiera, económica y patrimonial oportuna y razonable para una adecuada gestión hospitalaria.

Las pautas básicas para una sana administración de los recursos de los hospitales del sector salud, están dadas por la compatibilización de las normas del sistema de control interno y las normas del proceso de ejecución presupuestal; lo cual se concreta en efectividad, eficiencia y economía de la gestión hospitalaria.

La aplicación de acciones de control interno en forma previa, concurrente y posterior, van a permitir realizar los ajustes al proceso de ejecución presupuestal, lo va a concretarse en la mejora de la gestión y el alcance de los objetivos institucionales.

La evaluación de los documentos y otras fuentes evidenciables, van a facilitar la obtención de información fidedigna del proceso de ejecución presupuestal de un hospital del sector salud; lo que va a concretarse en la optimización del hospital, en beneficio de autoridades, trabajadores y especialmente usuarios de los servicios de salud.

Corral (2008), en su tesis denominada “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS A TRAVÉS DE UNA AUDITORÍA INTEGRADA” concluyó en lo siguiente:

El COSO ERM es la metodología más actualizada y completa que existe para la evaluación del control interno. Las principales ventajas de esta metodología se relacionan con la incorporación del análisis del riesgo, la amplia difusión y conocimiento entre los Gobiernos Corporativos, la aplicabilidad a todo tipo de empresas y la aceptación de sus resultados por parte de las entidades de control. Por otro lado, la principal desventaja de la aplicación de COSO ERM es que

requiere de una cantidad considerable de recursos ya que para obtener resultados coherentes se necesita de una evaluación constante de todos sus componentes. El ambiente de control interno de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.”, es eficaz debido a la empresa cuenta con una estructura orgánica sólida en donde no se han detectado debilidades de control significativas ni problemas relacionados con la segregación de funciones. Adicionalmente, cuenta con ejecutivos competentes, con experiencia en la industria de telecomunicaciones que desarrollan sus actividades en actos apegados a la ética y quienes han sabido diseñar y sostener un ambiente de control basado en procedimientos, manuales y políticas correctamente definidas y que cubren los riesgos inherentes al negocio. Los controles internos implementados por el Gobierno Corporativo de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.” para el proceso de ventas - cuentas por cobrar- ingresos de efectivo se encuentran en funcionamiento constante y mitigan los riesgos relacionados con el fraude (interno y externo) y la segregación de funciones.

Los controles internos del proceso compras - cuentas por pagar - desembolsos de efectivo de la empresa “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.” han sido correctamente diseñados lo que asegura de manera razonable la generación de información financiera correcta, la salvaguardia de activos y la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Luego de aplicar los procedimientos de auditoría adecuados, podemos concluir que los controles del proceso de nómina (selección, contratación, pago de sueldos y beneficios sociales y liquidación de personal) se encuentran funcionando correctamente lo que asegura la prevención de eventos relacionados con posibles errores u omisiones, fraude (Interno o externo) y mal utilización de los activos de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.”.

Los controles internos del proceso de Cierre de Estados Financieros de la empresa “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.” han sido correctamente diseñados e implementados, con lo que se asegura que tanto la información como las cifras presentadas en el Estados de Resultados y el Balance General presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Compañía y el resultado de las operaciones de la empresa al 31 de diciembre del 2008.

El informe de auditoría integrada de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A”, incluye una opinión “limpia” tanto de las cifras presentadas en los estados financieros como del ambiente de control interno. Esto corrobora la eficacia y el correcto diseño de los controles internos y el ambiente de control en general

La empresa "Telecomunicaciones del Ecuador S.A." deberá presentar, a través de su Casa Matriz, el informe de auditoría integrada emitido por el auditor independiente a la (SEC) para dar cumplimiento con los requerimientos establecidos en la Ley SOX y poder continuar negociando las acciones en la bolsa de Nueva York (NYSE).

Araujo (2007) en su tesis denominado “MODELO COSO COMO METODOLOGÍA EN LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LAS AUDITORIAS DE GESTIÓN”, llegó a las siguientes conclusiones:

El control interno es una herramienta de suma importancia para salvaguardar y proteger aspectos tales como de índole financiero, económica y productivo. Pues su debida utilización trae consigo que en las entidades permanezca un debido orden acorde a lo establecido por las resoluciones pertinentes en cada territorio nacional para las entidades.

La utilización del control interno en las entidades permite que se reduzcan en gran magnitud las infracciones y corrupción dentro del marco laboral, ya que obliga a cada elemento de la organización a ser más controlado por la persona pertinente.

En el marco del control interno postulado a través de la metodología del informe coso, la interrelación de los cinco componentes (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) genera una sinergia conformando un sistema integrado que responde dinámicamente a los cambios del entorno.

Atendiendo a necesidades gerenciales fundamentales, los controles se entrelazan a las actividades operativas como un sistema cuya efectividad se acrecienta al incorporarse a la infraestructura y formar parte de la esencia de la institución.

Mediante un esquema de controles incorporados como el descrito:

- Se fomentan la calidad, las iniciativas y la delegación de poderes.

- Se evitan gastos innecesarios.
- Se generan respuestas ágiles ante circunstancias cambiantes.

Cabe considerar que la auditoría de la gestión surge como impulsora del control constructivo y la mejor de las actividades empresariales, donde el auditor o el equipo de auditores que la lleva a cabo deben ser agentes de cambio y, a su vez, protagonistas con los ejecutivos y personal de la empresa, para el logro de una gestión de la más alta calidad.

En tal sentido, los profesionales dedicados a la actividad de la auditoría en sus distintos tipos o clases, sobre todo en cuanto a la auditoría de gestión, están obligados a asumir compromisos y retos modernos. Hoy en día, ya no se trata de efectuar solo acciones de supervisión y control, sino se trata de innovar los objetivos, procesos y procedimientos de la auditoría dirigidos hacia el corazón del negocio. De este modo los trabajos de auditoría efectuados por las empresas, instituciones, no serán por simple cumplimiento de disposiciones legales, sino dirigido al beneficio – costo y valor agregado.

Así mismo el modelo coso II complementa una metodología de una gran relevancia para toda aquella organización que desde estar a la vanguardia en cuanto a la mejora continua de sus procesos. El hecho de poder identificar eventos que puedan afectar a las organizaciones de manera adelantada es un paso adelante, una forma de actuar proactiva que redundará en beneficios para las organizaciones si se toman las medidas de corrección necesarias en el tiempo adecuado. En virtud de lo cual, uno de los aspectos innovadores en el modelo coso II lo conforma uno de los componentes como lo es la respuesta a los riesgos, ya que no es suficiente con detectarlos y medirlos, sino también se deben analizar las diversas formas de afrontarlos.

Dorta (2005), investigó sobre “ TEORÍAS ORGANIZATIVAS Y LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO” y concluyó en que es preciso tener presente que los intentos dirigidos hacia el desarrollo y establecimiento de una definición consensuada del control interno han comenzado a cristalizarse a lo largo de la década de los noventa, proliferando diferentes marcos conceptuales que tratan de exponer sus visiones particulares. En nuestra opinión, la diversidad de modelos no implica una falta de consenso doctrinal, pues todos mantienen como finalidad básica definir los objetivos y

elementos que deben integrarse dentro del sistema de control interno, sino más bien la existencia de expectativas y necesidades no siempre coincidentes, lo que, a nuestro juicio, induce a desigualdades parciales en los modelos analizados. No cabe duda de que una definición consensuada que responda a todos los grupos de interés elimina diferencias de expectativas, pero tal proceso normalizador conlleva una solución de compromiso en la que pueden preponderar los intereses de los participantes con mayor capacidad para imponer su perspectiva.

Ochoa (2011), en su tesis titulada “CONTROL INTERNO” llegó a la conclusión que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumiera de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas

Por otro lado Lupe (2011), en su tesis denominada “ESTABLECIMIENTO DE UN ADECUADO CONTROL INTERNO DENTRO DEL ÁREA CONTABLE-ADMINISTRATIVA EN UNA ENTIDADCOMERCIALIZADORA” hace mención sobre un adecuado control interno dentro del área contable y administrativa en empresas comerciales para lo cual llega a dos conclusiones:

Una general: El entorno de control, aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades. Dentro de este entorno, el director y la gerencia evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad

razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos.

Y otra conclusión de apreciación personal : A llevar a cabo esta investigación, a lo largo de todas y cada una de las partes que la integran se va formando una idea clara y convincente que al establecer un adecuado control interno en la entidad en este caso la comercializadora, se puede ir observando un aumento en la calidad de la misma, desde la manera de trabajar de cada uno de los empleados, el ambiente de trabajo en las distintas áreas de la entidad hasta las mejoras en el incremento de los resultados esperados. El control interno es estrictamente indispensable en la comercializadora pues sin este el fracaso de esta sería inmediato, y pues está claro que entre mejor implantado esté y se lleve de la mejor manera posible el desarrollo de la entidad ira siempre en aumento.

Vílchez (2008) en su tesis denominada “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA PERÍODOS: 2006 – 2007” llegó a las siguientes conclusiones:

En la Municipalidad Provincial de Huamanga no está implementado un Sistema de Control Interno en las oficinas y unidades orgánicas encargadas de la ejecución de gastos, que verifique todas las operaciones, de acuerdo a las normas técnicas y según la documentación que sustente el gasto; no existe personal idóneo y capacitado que aplique las Normas de Control Interno; pues se ha observado que no se realiza el trabajo de Control Previo, porque creen que es la Oficina de Control Institucional que debe hacerlo y dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos, porque es escaso la incidencia del Control Interno durante la ejecución de gastos.

No cuenta con personal idóneo, capacitado, especializado; a falta de una selección mediante concurso público de plazas, existiendo cantidad de personal contratado por favores políticos y familiares, que en su mayoría son

profesionales de otras materias, que desconocen la administración municipal, no hay políticas de capacitación técnica al personal; además que los documentos normativos de gestión como el ROF, CAP,MOF se encuentran desactualizados; por consiguiente limitan la implementación efectiva de los planes y programas, generando el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por desconocimiento y negligencia del personal en el cumplimiento de sus funciones.

El conjunto de planes, métodos y elementos de Control Interno no son evaluados; a falta del manual de procedimientos y guías por cada área, que describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal; entonces el calendario de compromisos que es una herramienta para el control presupuestal del gasto, se efectúe de manera incorrecta, pues no hay control de los compromisos de gasto, que permita asegurar su correcta aplicación en las partidas presupuestales relativas a las metas programadas, no contándose con información actualizada sobre los saldos presupuestales disponibles y de los montos comprometidos que permanecen pendiente de ejecución; dificultando la distribución de los gastos por cada período.

No se implementan las medidas correctivas derivadas de la Evaluación del Sistema de Control Interno, porque el Alcalde simplemente no lo toma en cuenta, pues tales recomendaciones se archivan, en consecuencia el trabajo es estéril, pues nadie se entera de los errores y debilidades existentes en las diferentes áreas, pues se siguen ejecutando gastos, destinando mayor presupuesto a gastos corrientes, respecto a gastos de capital; además se observa que la ejecución financiera se da en un mayor porcentaje, pero en cuanto al avance físico de obras es mínimo.

2.2 Bases teóricas.

TEORÍA DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Hernández (2011), En la teoría administrativa, el concepto de eficacia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo, al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásicos, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa así como la potencialidad de la acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y sólo mide los fines que para aquella son relevantes. Por tanto, se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones.

TEORÍA GENERAL DE LA AUDITORIA

Restrepo (2008), La Auditoría nace como una función natural, está en la persona y es un proceso reflexivo que se manifiesta al preguntarse el ¿Por qué? de las cosas. Por lo tanto todos auditamos, ya que se mantiene una evaluación permanente. El principal papel de la Auditoría es lograr una excelente función de la empresa por la constante evaluación crítica e independiente que se hace constantemente por parte del Auditor, seguido de unos parámetros para calificar y poder presentar recomendaciones que orienten al mejoramiento. También puede considerarse una visión formal y sistemática para determinar hasta qué punto una Organización está cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, así como para identificar los que requieren mejorarse.

La tipología que puede dividir la Auditoría depende, esencialmente de la necesidad u objetivo empresarial de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización.

La clasificación de la Auditoría la encontramos principalmente en tres grandes grupos como: Auditoría Financiera, Administrativa y operacional

AUDITORIA FINANCIERA: Es la auditoría orientada a evaluar la cantidad, la calidad de la información económico financiera de un negocio, buscando que la información sea correcta, oportuna, clara, concisa y que esté de acuerdo con la ley.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA: Su objetivo principal es evaluar el proceso administrativo y su escenario es la asignación, evaluación y control de la empresa.

Evalúa lo pertinente a la estructura funcional (dependencias) o estructura por procesos ósea como operan los departamentos, áreas y procesos para verificar que se cumplan los objetivos y políticas de la empresa.

AUDITORIA OPERACIONAL: Es la auditoría del uso de los recursos “del hacer, del actuar”, es la auditoría que busca el manejo eficiente de los recursos asociado al uso de los objetivos por medio de la eficacia. Se evalúan los escenarios, entendida como la capacidad de hacer más con lo mismo ósea que aumente la productividad.

Y entre otras auditorías encontramos la Auditoría de impuestos, de gestión, ambiental, de sistemas, de calidad y de cumplimiento y planeación fiscal.

El fundamento de las Auditorías modernas está argumentado en una serie de ideas que determinan la base fundamental de su aplicación. Dichos argumentos son:

1. La función de auditoría se basa en el supuesto que la información puede ser verificada.
2. La Auditoría examina y evalúa las afirmaciones hechas por los administradores.
3. Utiliza unos controles internos eficaces que disminuyen la probabilidad de que se cometan fraudes o irregularidades en una organización.

Lo expuesto anteriormente nos muestra que la auditoría se puede clasificar según el enfoque de su aplicación, para que sirva de apoyo a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello el Auditor les proporciona análisis, evaluaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

TEORIAS DEL CONTROL INTERNO.

Monllau (1997) concluye que a lo largo de la literatura organizativa se ha producido “una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos.

La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la empresa, y la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño del control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa”.

Los trabajos de Jensen, Marcella & Simons (1995), se requiere un proceso de cambio que permita ajustar los sistemas de control interno al nuevo entorno (cambios tecnológicos, globalidad de los mercados, etc.) y a las nuevas técnicas de gestión (gestión de la calidad total, reingeniería, etc.), especialmente si tenemos en cuenta las fuertes implicaciones prácticas que estos cambios ejercen sobre los sistemas de control, pues llevan consigo diversos aspectos que no pueden ser apoyados en la concepción tradicional contable-auditadora (descentralización en la toma de decisiones, simplificación de procesos, equipos de trabajo multidisciplinares, mayor énfasis de los resultados, etc.). De acuerdo con Amat (1991, 1998), la perspectiva psicológica observa los sistemas de control como mecanismos configurados básicamente como factores motivacionales; mientras que la corriente sociológica analiza los factores antropológicos y culturales que están insertos en el diseño de los sistemas de control; y, finalmente, la visión administrativa describe los instrumentos formales o explícitos que favorecen la consecución de los objetivos del sistema de control. En consecuencia, el concepto de control en la literatura organizativa no es único y está supeditado a las diversas corrientes de pensamiento existentes.

2.3 Marco Conceptual.

Control Interno

Chapman (1965) Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

Control Interno Contable: Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

Control Interno Administrativo: Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

Control interno administrativo

Toscano & Salas (2005) hablan del control interno administrativo, es el plan de organización y los procedimientos relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de

alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

Sistema de Control Interno

Coopers & Lybrand. (2007), El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

Los “sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que” (Citado en es.wilipedio.org) comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema “a lo largo del tiempo. Esto se” (Citado en es.wilipedio.org) consigue “mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas” (Citado en es.wilipedio.org) cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados

El informe COSO

Ortiz (2008), El informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas. El concepto de control interno discurre por cinco componentes: “ 1) ambiente de control, 2) evaluación” (Citado en es.wilipedio.org) del riesgo, “ 3) actividades de control 4) información y comunicación; y” (Citado en es.wilipedio.org), 5) supervisión, Estos componentes se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia, los que permiten que los directores se ubiquen en el nivel de evaluadores de

los sistemas de control, en tanto que los gerentes que son los verdaderos ejecutivos, se posicionen como los propietarios del sistema de control interno, a fin de fortalecerlo y dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Informe COSO

Ministerio de Economía y Finanzas, Uruguay (2007) .El informe como tal es un medio para alcanzar un fin. “No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización. Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma, entre éstos: Planificación, Ejecución y Supervisión”. (Citado en es.wilipedio.org).

“De acuerdo al marco COSO, el control interno consta de cinco componentes relaciones entre sí; éstos derivarán de la manera en que la Dirección dirija la Unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos. Los componentes son” (Citado en es.wilipedio.org):

“Ambiente de Control.- El ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de Control Interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para concretar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de Control Interno. Marca la pauta del funcionamiento de la Unidad e influye en la concientización de sus funcionarios. Los factores a considerar dentro del Entorno de Control serán: La Integridad y los Valores Éticos, la Capacidad de los funcionarios de la Unidad, el Estilo de Dirección y Gestión, la Asignación de Autoridad y Responsabilidad, la Estructura Organizacional y, las Políticas y Prácticas de personal utilizadas”. (Citado en es.wilipedio.org).

“Evaluación de Riesgos.- Cada Unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la Evaluación de Riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La Evaluación de Riesgos consiste en: La identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la Unidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá analizar que los Objetivos de Área hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los

objetivos institucionales, que fueran oportunamente comunicados, que fueran detectados y analizados adecuadamente los riesgos y, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia”. (Citado en es.wilipedio.org).

“Actividades de Control.- Las actividades de control son: Las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las Actividades de Control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un Mapa de Riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior. En la evaluación del Sistema de Control Interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados obtenidos fueron los esperados”. (Citado en es.wilipedio.org).

“Información y Comunicación.- Se debe identificar, recopilar y propalar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. Debe existir una comunicación eficaz -en un sentido amplio- que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de forma descendente como ascendente. La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del Sistema de Control Interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el Sistema de Control Interno y, cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto”. (Citado en es.wilipedio.org).

“Supervisión y Monitoreo.- Los Sistemas de Control Interno requieren - principalmente- de Supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del Sistema de Control a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas”. (Citado en es.wilipedio.org).

Empresas de Servicio

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.

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. Las empresas de servicios integran lo que se denomina sector terciario de las economías, y es el que más ha crecido en los países desarrollados, donde la mayoría de la población se dedica a ello.

Auditoría contable

La auditoría contable o auditoría de estados contables consiste en el examen de la información contenida en éstos por parte de un auditor independiente al ente emisor. El propósito de este examen es determinar si los mismos fueron preparados de acuerdo a las normas contables vigentes en cada país o región. Originalmente surge de la necesidad de las empresas de validar su información económica, por parte de un servicio o empresa independiente. En las empresas grandes es habitual la existencia de un departamento de auditoría interna, pero también existen numerosas empresas dedicadas a la auditoría.

Una vez realizados los procedimientos que el auditor considere oportunos, debe emitir una opinión sobre si los Estados Contables reflejan razonablemente la realidad patrimonial y financiera del ente auditado. En cada caso emitirá una opinión favorable o desfavorable por parte de un Auditor.

Normas aplicables

Normalmente las normas aplicables para la confección de los estados financieros son las del país donde está registrada la empresa emisora. No obstante, en ciertas ocasiones los estados financieros son confeccionados según las normas NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) (IFRS, por su sigla en inglés). Además, existen normas de auditoría NAGA (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas), que a nivel internacional se corresponden con las Normas Internacionales de Auditoría (ISA, por su sigla en inglés).

Técnicas de auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba, que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que permitirá emitir opinión profesional; estas técnicas son las siguientes:

- Estudio general.-Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinarias.

Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del contador público, quien basado en su preparación y experiencia podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. En forma semejante, el auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias mediante la comparación de los saldos de resultados del ejercicio anterior y del actual. Además, sirve de orientación para la aplicación de otras técnicas, por lo que deberá de aplicarse antes que otra.

- Análisis.- Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera, que los grupos constituyen unidades homogéneas y significativas. El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados: o Análisis de saldos Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos con otros; por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta, en

donde se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de estas partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.

Análisis de movimientos.- En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas; por ejemplo, en las cuentas de resultados y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores; o bien, por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.

Inspección.- Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un archivo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, en especial por lo que hace a los saldos de activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad. En igual forma, algunos de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, pueden comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.

Confirmación.- Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada, y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida. Esta técnica, se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y que puede ser aplicada de diferentes formas:

Positiva.- Se envían datos y se pide que conteste, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.

Negativa.- Se envía datos y se pide contestación, solo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar activos.

Indirecta, ciega o en blanco. No se envían datos y solo se solicita información de saldos, movimientos o cualquier otro dato necesario para la auditoría. Generalmente se utiliza para confirmar pasivos o a instituciones de crédito.

- Investigación.- obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa.

Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa.

- Declaración.- Manifestación por escrito, con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

- Certificación.- Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho legalizado, por lo general, con la firma de una autoridad.

- Observación.- El auditor se cerciora en presencia física, de la forma en cómo se realizaron ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa lo realiza.

- Cálculo.- Verificación matemática de alguna partida.

Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados, sobre bases determinadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al empleado originalmente en la determinación de las partidas.

Auditoría Administrativa

Auditoría - proviene del latín auditorius, y de esta proviene la palabra auditor, que se refiere a todo aquel que tiene la virtud de oír. La Auditoría es un examen crítico (pero no mecánico) que se realiza con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de una sección, un organismo, etc. La auditoría implica la preexistencia de fallas en la entidad auditada y que persigue el fin de evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de una sección o de un organismo. La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.

La Auditoría Administrativa es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando.

La Auditoría Administrativa examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados.

Su importancia: proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos revelados exigen una mayor o pronta atención.

Importancia de la Auditoría Administrativa

La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección. Además de esto, también se valora la capacidad y lo apropiado a la práctica administrativa. Es necesaria una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en la organización. Debido a esto, cada auditoría administrativa deberá realizarse de forma distinta dependiendo de la organización.

Objetivo de una Auditoria

Señalar las fallas y los problemas; presentar sugerencias y soluciones; y apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Objetivos de la Auditoria Administrativa

Control: Orientan los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

Productividad: Dirigen las acciones para optimizar el beneficio de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa establecida por la organización.

Organización: Determinan que su curso apoye la definición de la competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

Servicio: Representan la manera en que se puede comprobar que la organización posee un proceso que la enlaza cualitativamente y cuantitativa con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

Calidad: Orientan que tienda a elevar los niveles de desempeño de la organización en todos sus contenidos y ámbitos- con el fin de producir bienes y servicios altamente competitivos.

Cambio: Transforman en un instrumento que hace más transparente y receptiva a la organización (flexibilidad.)

Aprendizaje: Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional con el fin de que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

Planeación

La “planeación abarca la definición de los objetivos” (Citado en www.slideshare.net) o metas “de la organización, el establecimiento de una estrategia global” (Citado en www.slideshare.net) para alcanzar “esas metas, y el desarrollo de una” (Citado en

www.slideshare.net) amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar con los medios (como se debe hacer).

La planeación se puede definir, adicionalmente, en términos de que sea informal o formal. Todos los administradores se ocupan de la planeación, pero podría ser que se ocuparan sólo de la variedad informal. En la planeación informal no se escribe nada, y se comparten poco o nada de los objetivos con otras personas de la organización. Esto describe la planeación en muchas empresas pequeñas; el dueño - administrador tiene una visión de a dónde quiere ir, como llegar hasta allá. La planeación es general y carece de continuidad. Desde luego, existe planeación informal en algunas organizaciones grandes, y algunas organizaciones pequeñas tienen planes formales muy avanzados.

Cuando uso el termino planeación en este trabajo descriptivo, estoy implicando la planeación formal, se formulan objetivos específicos que abarcan determinado número de años. Se formulan estos objetivos en forma escrita y se ponen a disposición de los integrantes de la organización.

Por último, existen programas de acción específica para alcanzar estos objetivos; esto es, la administración define con claridad la ruta que desea tomar desde donde se encuentra hasta dónde quiere llegar.

Propósito de la planeación

La planeación establece un esfuerzo coordinado. Da dirección tanto a los administradores como a los que no lo son. Cuando todos los interesados saben a dónde va la organización y con qué deben contribuir para lograr el objetivo, pueden empezar a coordinar sus actividades, a cooperar unos con otros, y a trabajar en equipo. La falta de planeación puede dar lugar a un “zigzaguo” y así evitar que una organización se mueva con eficiencia hacia sus objetivos.

Al obligar a los administradores a ver hacia delante, a anticipar cambios, a tomar en cuenta el impacto de tales cambios, y a desarrollar respuestas apropiadas, la planeación reduce la incertidumbre. También aclara las consecuencias de las acciones que podrían tomar los administradores en respuesta al cambio.

La planeación también reduce la superposición y desperdicio de actividades. La coordinación antes del hecho probablemente descubra desperdicio y redundancia. Además, cuando los medios y los fines están claros, las ineficiencias son obvias.

Por último, la planeación establece objetivos o estándares que facilitan el control. Si no estamos seguros de lo que tratamos de alcanzar, ¿Cómo podremos determinar si lo hemos alcanzado? En la planeación desarrollamos los objetivos. En la función de control comparamos el desempeño actual contra los objetivos, identificamos cualesquier desviación significativa, y tomamos la acción correctiva necesaria. Sin planeación no puede existir control.

Planeación y desempeño

¿Se desempeñan mejor los administradores y organizaciones que formulan planes, que aquellos que no los desarrollan? De manera intuitiva Ud. esperaría que la respuesta fuera un “SI” resonante. Por lo general la revisión de la evidencia arroja resultados afirmativos, sin embargo, eso no debe ser interpretado como un respaldo a ciegas de la planeación formal. No podemos decir que las organizaciones que formulan planes formales siempre tienen un mejor desempeño que aquellas que no lo desarrollan.

Se han realizado docenas de estudios para someter a prueba las relaciones entre planeación y desempeño. Sus resultados nos permiten llegar a las siguientes conclusiones. En primer lugar, hablando en forma general, la planeación formal está asociada con mayores utilidades, mayor rendimiento de los activos, y otros resultados financieros positivos. En segundo lugar, la calidad del proceso de planeación y la implantación apropiada de los planes, tal vez contribuyen a un alto desempeño que la extensión de la planeación. Por último, en aquellos estudios en que la planeación formal, no ha llevado a un mayor desempeño el ambiente es por lo común el culpable. Cuando las leyes gubernamentales, sindicatos poderosos y fuerzas ambientales similares restringen las opciones de la administración, la planeación tendrá un impacto menos sobre el desempeño de una organización. ¿Por qué? Porque la administración tendrá menos opciones para que la planeación pueda proponer alternativas viables. Por ejemplo, la planeación podría sugerir que una empresa de fabricación produjera cierto número de sus piezas claves en Asia, con el fin de competir con más eficiencia contra los bajos costos de competidores extranjeros.

Pero, si el contrato de la empresa con su sindicato prohíbe específicamente la transferencia de trabajos a ultra mar, se reduce de manera considerable el valor del esfuerzo de planeación de la empresa. Choques dramáticos del ambiente también pueden socavar los mejores planes. El desplome del mercado asiático de valores en octubre de 1997, socavó la mayor parte de los planes formales desarrollados con anterioridad por las empresas de corretaje. En tales condiciones de incertidumbre ambiental, no hay razón para esperar que los planeadores necesariamente desempeñen mejor que los que no los son.

Planeación y objetivos

La planificación depende de los objetivos. Los objetivos son metas. Empleo ambos términos de manera intercambiable. ¿Qué es lo que significan? Ellos se refieren a los resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones totales. Estos proporcionan dirección para todas las decisiones de la administración, y forman el criterio contra el que pueden medirse los logros reales. Es por todas estas razones que constituyen los fundamentos de la planeación.

Diversidad de objetivos

A primera vista, pudiera parecer que las organizaciones tienen un objetivo único, para las empresas de negocios obtener utilidades; para las organizaciones no lucrativas, proporcionar un servicio eficiente. No obstante, un análisis más de cerca revela que todas las organizaciones tienen objetivos múltiples. Las empresas de negocios también tratan de incrementar su parte del mercado y proporcionan el bienestar de sus empleados.

Una iglesia brinda un “camino al cielo por conducto de la absolución”, pero también auxilia a los menos favorecidos de su comunidad, y actúa como sitio de reunión para que sus miembros se congreguen con fines sociales. No hay una medida que por sí sola pueda evaluar efectivamente si una organización desempeña con éxito. El énfasis en una sola meta, como las utilidades, desestima otras metas que también deben lograrse si es que de alcanzarse las utilidades de largo plazo.

Ya habiendo determinado el hecho fehaciente de que los objetivos son los pilares de toda planificación. No profundizare más en el tema, ya que esto corresponde a la Administración por Objetivos (APO), desviándome hacia otra área de la administración.

Tipos de planes

Planes estratégicos en comparación con los planes operacionales

Los planes que se aplican a toda la empresa, que se refieren al establecimiento global de los objetivos de la organización, y que buscan situar en una posición a la organización en términos de su ambiente, se llaman planes estratégicos. Los planes que especifican los detalles de cómo se deben lograr los objetivos globales, se llaman planes operacionales. Los planes estratégicos y operacionales difieren en su marco de tiempo, su alcance, y se deben incluir o no una serie conocida de objetivos organizacionales.

Los planes operacionales tienden a cubrir periodos más cortos, por ejemplo: los planes mensuales, semanales, día tras día, de una organización, son casi todos los planes organizaciones. Los planes estratégicos tienden a incluir un período extenso, por lo general 5 años o más. También cubren un área más amplia y tratan menos con cosas específicas. Por último, los planes estratégicos incluyen la formulación de objetivos, mientras que los planes operacionales la existencia de objetivos. Los planes operacionales ofrecen formas de alcanzar estos objetivos.

Planes a corto plazo en comparación con planes a largo plazo

Los analistas financieros por tradición describen el rendimiento de las inversiones como a corto, a mediano y a largo plazo. El termino corto plazo considera menos de un año. Cualquier marco de tiempo más allá de los 5 años se clasifica como de largo plazo. El termino mediano abarca el periodo entre los otros dos.

Los administradores han adoptado la misma terminología para describir los planes. A fin de tener claridad, enfatizaremos planes a corto plazo en contraste con planes a largo plazo en la presentación posterior del material.

Planes específicos en contraste con los planes direccionales

Parece intuitivamente correcto que siempre sean preferibles los planes específicos a los planes direccionales o realizados grosso modo. Los planes específicos tienen objetivos definidos con claridad. No hay ambigüedad, no hay problemas por malos entendidos.

Por ejemplo, un administrador que busca incrementar las ventas de su empresa en 20% en un periodo determinado de 12 meses, podría establecer procedimientos específicos,

asignar presupuestos y programar las actividades para alcanzar tal objetivo. Todo esto representa planes específicos.

Los Planes direccionales identifican las directrices generales. Proporcionan el enfoque, pero no encierran a la administración en objetivos específicos o cursos determinados de acción. En lugar de que un administrador siga con un plan específico para reducir los costos en 4% y aumentar los ingresos en un 6% durante los siguientes 6 meses, un plan direcciones podría enfocarse a mejorar las utilidades corporativas de 5% a 10% durante los siguientes 6 meses. Es obvia la flexibilidad inherente en los planes direccionales. Se debe valorar esta ventaja contra la pérdida de claridad proporcionada por los planes específicos.

“Proceso administrativo de una Empresa” (Citado en overfeet6.tripod.com)

“Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso administrativo en una empresa son: planeación, organización, dirección y control”. (Citado en overfeet6.tripod.com)

“Planeación” (Citado en overfeet6.tripod.com)

“La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente, por lo que representan la esencia de una operación efectiva. Las actividades básicas que involucra la planeación son” (Citado en overfeet6.tripod.com):

“Elaboración de la planeación prospectiva, determinación de objetivos y metas generales y particulares para cada área, preparación de métodos, estrategia, opciones, políticas y procedimientos, formulación de programas y presupuestos, que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo. El proceso de planeación prospectiva contempla cuatro etapas dentro de su marco metodológico que son” (Citado en overfeet6.tripod.com):

“Normativa. En esta etapa se plantean dos situaciones; el tipo de futuro que se desea y la definición de la situación de la empresa si se” (Citado en overfeet6.tripod.com) continúese “en la misma dirección actual”. (Citado en overfeet6.tripod.com).

“Definicional. Conocimiento de la situación actual de la empresa, sus principales características y sus interacciones internas y externas.

Confrontación estratégica y factibilidad. Con base en el futuro deseable seleccionado y la identificación de la trayectoria construida a partir de la realidad actual, se procede a contrastar ambos polos, con el objeto de conocer y analizar la distancia entre ambos”. (Citado en overfeet6.tripod.com).

Convergencia. Determinación de los puntos de convergencia entre el futuro deseado y la situación actual, y definición de la orientación global para que el futuro de la empresa sea alcanzable.

Organización

La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa. La organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierra e integra las diversas funciones de la empresa de acuerdo con un modelo que sugiere orden, arreglo y relación armónica. La planeación y la organización son funciones mediante las cuales no se logra materialmente el objetivo; sino que ponen en orden los esfuerzos y formulan la estructura adecuada y la posición relativa a las actividades que la empresa habrá de desarrollar. La organización relaciona entre sí las actividades necesarias y asigna responsabilidades a quienes deben desempeñarlas. Las actividades básicas relativas a la función de organización son: Asignación de recursos (humanos, financieros, materiales); actividades (cómo); responsables (quién); tiempos (cuándo); determinación de grados de especialización y división del trabajo (comercialización, producción, compras, personal); establecimiento de jerarquías (relaciones de autoridad y responsabilidad); asignación de funciones; determinación de tramos de control; diseño de la estructura organizacional; elaboración de manuales de organización, políticas y procedimientos, entre otros.

Dirección

La función de dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la empresa, con el fin de que dichas actividades en conjunto se lleven a cabo conforme a los planes establecidos. Esta función comprende las siguientes etapas: Autoridad. Forma en que se delega y se

ejercen las acciones durante el desarrollo de las actividades y búsqueda de los objetivos y metas planeadas.

Comunicación

Forma en que se establecen los canales de comunicación y fluye la comunicación al interior y exterior de la empresa.

Supervisión.

Verificar que las actividades se lleven a cabo conforme se planeó y ordenó. Las actividades básicas que comprenden la función de dirección son: Determinación de lo que debe hacerse (planeación), establecimiento de cómo se deberán llevar a cabo las actividades de la empresa (organización), vigilar lo que debe hacerse (control).

Control

El proceso de control contribuye a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando a la empresa la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado. Dicho proceso de control consta de cuatro pasos básicos:

Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los trabajadores, tales como cuotas mensuales de producción para los operarios y ventas para los vendedores. Verificar el desempeño a intervalos regulares (día, semana, mes). Determinar si existe alguna variación de los niveles medios reales respecto a los establecidos. Si existiera una variación, tomar medidas correctivas, tales como un entrenamiento o mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad. Las actividades básicas que comprende el proceso de control son:

Establecimiento de indicadores y estándares de control (ventas, costos, productividad, competitividad, calidad); medir y juzgar lo que se ha realizado (análisis de datos estadísticos, informes contables, informes de producción); comparar lo realizado contra lo planeado para definir si existen diferencias (evaluación del funcionamiento, inspección y localización de fallas), y establecer medidas correctivas (ajustes para alcanzar lo planeado). Con el paso de los años se han desarrollado mejores métodos de control, dirección y administración de las empresas. Algunas de las herramientas que están utilizando las empresas para mejorar su desempeño son:

Administración de la Calidad Total

Reingeniería de Procesos de Negocios

Estas dos herramientas contienen una fuerte orientación hacia los procesos. Ello implica la búsqueda por: Mejorar la calidad del producto, reducir el tiempo del ciclo de producción, reducir los costos.

La administración de la calidad total tiene un enfoque tendiente a crear: Un clima armónico para hacer bien las cosas correctamente desde la primera vez. Prevenir la generación de errores en lugar de su corrección. Crear una cultura de servicio al cliente.

Reducir los costos de calidad relativos a cumplimiento (prevención y evaluación) y por incumplimiento (por fallas internas y externas).

La reingeniería de procesos de negocios, es un enfoque sistemático para mejorar radicalmente los procesos fundamentales que agregan valor. Estos procesos se refieren a los de naturaleza estratégica que son importantes e indispensables para el cumplimiento de los objetivos, metas y para alcanzar un mayor nivel competitivo.

La reingeniería de procesos es el medio por el cual una empresa puede lograr cambios radicales en su desempeño, en los métodos de trabajo, medido en costos, tiempo de servicio y calidad, mediante el análisis de diagramas de flujo de proceso y otros métodos aplicados en la ingeniería industrial.

Esta técnica comprende cinco etapas básicas que son:

Preparación. Desarrollo de un consenso ejecutivo sobre las metas y objetivos que se pretenden alcanzar.

Identificación. Desarrollo de un modelo de negocio orientado al consumidor en los procesos fundamentales de valor estratégico.

Visión. Búsqueda de oportunidades de avance decisivo en los procesos.

Soluciones. Establecimiento de resultados para la implantación de las percepciones por medio del diseño social que organiza y estructura los recursos humanos necesarios que tendrán a su cargo el proceso rediseñado.

Transformación. Ejecución de las visiones del proceso, implantando versiones piloto y de plena producción.

Implementación del sistema de control interno

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de la investigación de la tesis

En el proceso de investigación se utilizó conjunta e interrelacionados con los siguientes métodos:

Método Deductivo: Permitió a partir de la observación de los fenómenos identificar situaciones particulares contenidas en situaciones generales.

Métodos de Análisis: Permitió identificar las partes que caracterizan la realidad, para establecer la relación causa – efecto entre los elementos que integran el objetivo de la investigación.

La investigación del estudio fue cuantitativa y de nivel descriptivo debido a que se realizó un estudio de características, cualidades y atributos del tema de investigación en un primer momento luego “Explicativa” y finalmente “Correlacional”; de acuerdo a la finalidad de la misma.

3.2 Diseño de la investigación

Según Trochim un diseño de investigación es: “El diseño de investigación puede ser pensado como la estructura de la investigación, es el pegamento que sostiene juntos a todos los elementos en el proyecto de investigación”. La investigación realizada se buscó mediante la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos al nuestro las cuales se analizaron al determinar los resultados.

El diseño de investigación aplicado es experimental debido a que la información a recolectar se encontró en las fuentes de información mediante encuestas.

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, del presente estudio reúne las condiciones suficientes para calificarla como una investigación aplicada; en razón que para su desarrollo en la parte teórico conceptual, se apoyó el conocimiento sobre “Participación del Control Interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales E.I.R.L. Chimbote. 2013.”

3.3 El universo o población

Población: La población estuvo conformada por los Trabajadores del área administrativa de la empresa R y L servicios generales S.R.L. N° = 20 Trabajadores.

Muestra: 50% del personal referido en la población N° = 10 Trabajadores

3.4 Plan de Análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se tuvo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas con los resultados de las interpretaciones de las encuestas

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica: La entrevista, encuesta, observación y análisis documental.

Instrumentos: La guía de entrevistas, cuestionario, guía de observación y de análisis documental. Al aplicar la Técnica de la Encuesta se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos las cuales permitieron formular resultados y que éstos últimos fueron contrastados con los antecedentes y las bases teóricas a fin de determinar el análisis de resultados y posteriormente formular las conclusiones como cumplimiento de los objetivos planteados.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios, año 2013.

¿Qué entiende por control interno?	Frecuencia	Porcentaje
Programas de organización en una entidad.	3	30%
Métodos y procedimientos que protegen los bienes de la empresa.	3	30%
Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional.	4	40%
Total	10	100%
¿Cómo debería ser la participación de los trabajadores para un mejoramiento constante en la función administrativa?	Frecuencia	Porcentaje
Tener Motivación	2	20%
Tener Compromiso	2	20%
Sentir pertenencia con la empresa	6	60%
Total	10	100%
¿De qué manera es la participación del control interno en el área administrativa?	Frecuencia	Porcentaje
Es efectiva	2	20%
Ayuda a realizar un trabajo eficaz	3	30%
Proporciona seguridad tanto a los trabajadores como al trabajo realizado.	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a: Empresa R y L Servicios Generales S.R.L, Julio 2014

Tabla 2. Participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013.

¿Cuáles de estos mecanismos y sistemas de control conoce?	Frecuencia	Porcentaje
Administración del riesgo	2	20%
Asesoría	3	30%
Evaluación y seguimiento	4	40%
No conoce	1	10%
total	10	100%
¿Cómo es el entorno de control en la empresa R y L servicios Generales S.R.L.?	Frecuencia	Porcentaje
Aporta a los trabajadores que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades	3	30%
Elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos	3	30%
Proporciona seguridad al trabajo realizado	4	40%
Total	10	100%
El área administrativa de la empresa R y L Servicios Generales cuenta con controles como:	Frecuencia	Porcentaje
Planes organizacionales para la toma de decisiones	6	60%
Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional	4	40%
No cuenta con ningún tipo de control	0	0%
Total	10	100%
Continúa...		

Tabla 2. Participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013.

Cómo considera el sistema de

control en el área administrativa de la empresa R y L servicios Generales S.R.L?	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	6	60%
Útil y necesaria	4	40%
Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos.	0	0%
Total	10	100%

¿Considera que hay interés y compromiso por parte de la alta dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

¿El control interno puede ayudar a que la empresa realice toma de decisiones eficientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	0	0%
NO OPINA	1	10%
Total	10	100%

Continúa...

Tabla 2. Participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013.

		Conclusión...	
Los sistemas de control de la empresa			
R y L Servicios Generales S.R.L			
requieren procesos de comprobación			
como:			
	Frecuencia	Porcentaje	
Supervisión continuada	5	50%	
Evaluaciones periódicas	5	50%	
No requiere	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a: Empresa R y L Servicios Generales S.R.L, Julio 2014

IV. ANALISIS DE RESULTADOS

La participación del control interno es beneficioso no sólo en el área administrativa sino en las demás áreas del resto de la empresa en estudio, es decir, que la aplicación de ello es indispensable en toda organización, entidad; ya que ayuda, a través de procedimientos, a salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera.

- a) En la tabla n° 1, las encuestas hacia los trabajadores sobre los mecanismos y sistemas de control que conocen respondieron, un 20% sobre administración del riesgo, un 30% sobre Asesoría; un 40% de evaluación y seguimiento, mientras que el 10% de los trabajadores no conocen acerca de los mecanismos y sistemas de control, lo cual hace ver que aunque no en su totalidad, los trabajadores conocen los sistemas de control los cuales son necesarios para en buen funcionamiento de la empresa en el área administrativa, de los resultados obtenidos se contrasta con la teoría de Jensen, Marcella & Simons (1995), donde hace mención que se requiere un proceso de cambio que permita ajustar los sistemas de control interno al nuevo entorno (cambios tecnológicos, globalidad de los mercados, etc.) y a las nuevas técnicas de gestión (gestión de la calidad total, reingeniería, etc.), especialmente si tenemos en cuenta las fuertes implicaciones prácticas que estos cambios ejercen sobre los sistemas de control, pues llevan consigo diversos aspectos que no pueden ser apoyados en la concepción tradicional contable-auditadora.

- b) Siguiendo con la tabla n° 1 con respecto a cómo es el entorno de la empresa R y L servicios Generales S.R.L cabe resaltar que los trabajadores se dispersan en sus opiniones destacando que un 30% menciona que el control interno es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el otro 30% menciona que el ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y por último el 40% respondió que proporciona seguridad al trabajo realizado, esto hace referencia a que los trabajadores consideran de una manera u otra a que la participación del control interno dentro de la empresa proviene también de parte de los trabajadores brindándoles seguridad y apoyo a seguir en sus actividades respondiendo frente a los riesgos que puedan presentarse, de los resultados

obtenidos se pueden contrastar la teoría de Amat (1991, 1998), la perspectiva psicológica observa los sistemas de control como mecanismos configurados básicamente como factores motivacionales; mientras que la corriente sociológica analiza los factores antropológicos y culturales que están insertos en el diseño de los sistemas de control; y, finalmente, la visión administrativa describe los instrumentos formales o explícitos que favorecen la consecución de los objetivos del sistema de control. En consecuencia, el concepto de control en la literatura organizativa no es único y está supeditado a las diversas corrientes de pensamiento existentes.

- c) Siguiendo en la tabla n°1 sobre la manera de participación del control interno en el área administrativa los trabajadores respondieron de la siguiente manera, el 20% que es muy efectiva, el 30% que ayuda a realizar un trabajo eficaz, y el 50% restante que proporciona seguridad tanto a trabajadores como al trabajo realizado, lo cual da a sobreentender que los trabajadores de la empresa en cuestión están en acuerdo que el control interno que se está realizando en el área administrativa los ayuda en el manejo de gestiones u operaciones ya sean en cuentas por cobrar- ingresos de efectivo entre otros que hacen un buen funcionamiento evitando el fraude y disminuyendo cualquier tipo de riesgos, lo cual se puede corroborar con Corral (2008), quien concluyó que los controles internos implementados para el proceso de ventas - cuentas por cobrar- ingresos de efectivo se encuentran en funcionamiento constante y mitigan los riesgos relacionados con el fraude (interno y externo) y la segregación de funciones.
- d) Analizando la tabla n°2 con respecto a los mecanismos que los trabajadores conocen, estos respondieron de la siguiente manera, 20% administración del riesgo, 30% asesoría, 40% evaluación y seguimiento y el 10% no tiene conocimiento de estos mecanismos, lo cual da a entender que la empresa debe mejorar en capacitaciones para que la totalidad de sus trabajadores conozcan bien sobre sistemas y mecanismos de control.

- e) Ahora resaltemos que en su mayoría los trabajadores respondieron que siempre hay interés y compromiso por parte de la alta dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados, (ver tabla n° 2) pero que hay parte de los trabajadores piensa que esto solo ocurre escasas veces lo que demuestra que debería de haber un mayor interés por parte de los directivos a la hora realizar su trabajo ya que precisamente son los mismos trabajadores son los que se dan cuenta en que puede estar fallando la empresa según al área que correspondan, de los resultados obtenidos se pueden corroborar con lo concluido por Ochoa C., (2011), la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumiera de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación.
- f) Por último tenemos en la tabla n°2 en su última pregunta que la población se divide nuevamente de manera positiva, 20% de los trabajadores respondieron que la participación del control interno en el área administrativa es efectiva, el 30% que Ayuda a realizar un trabajo eficaz mientras que el 50% Proporciona seguridad tanto a los trabajadores como al trabajo realizado, lo cual hace que en la empresa los trabajadores del área administrativa logren sus metas trazadas, de los resultados obtenidos se pueden corroborar con lo concluido por Lupe (2011), hace mención sobre un adecuado control interno dentro del área contable y administrativa en empresas comerciales para lo cual llega que el entorno de control, aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades. Dentro de este entorno, el director y la gerencia evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos.

g) El identificar y describir la participación del control interno en el área administrativa en la empresa R y L Servicios Generales S.R.L. se logró gracias a que los trabajadores de dicha entidad están en su mayoría llenos de conocimiento acerca de los controles que se aplican en la entidad, es por ello que hacen mención a que la participación del control interno proporciona seguridad a los trabajadores y al trabajo que realizan en la entidad, y que por ello la empresa está lista para afrontar cualquier tipo de fiscalización, ya que laboran de acuerdo a ley. de los resultados obtenidos se pueden corroborar con lo concluido por Ramón J. (2004) que considera la importancia del control Interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas y llega a la conclusión que para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario definir el rol que juega el Control Interno en las empresas, Mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones a la vez la capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno.

V. CONCLUSIONES

A fin de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación sobre la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios Generales E.I.R.L Chimbote – 2013, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La principal conclusión es que el control interno participa mejorando la eficiencia, eficacia en las gestiones que realiza el área administrativa de la empresa R y L Servicios Generales, también participa dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta y si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros.
2. La participación de los sistemas de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación, y lo que no deja de ser importante es que se violen las normas con las que se han regido en sus inicios la empresa las cuales conducen a la meta y al logro de objetivos.
3. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.
4. Otra conclusión para cumplir con mis objetivos específicos, puedo afirmar que la participación del control interno aparte de ser una política de gerencia y administrativa, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.
5. También en las cuales puedan reflejar adecuadamente la gestión empresarial que tienen bajo responsabilidad donde puedan cumplir con los objetivos específicos que se tiene como meta antes todas las actividades que suelen realizar.
6. También puedo decir como conclusión que en la empresa R y L servicios Generales, la aplicación de la participación del control interno en el área administrativa se deberá ejercer en las distintas áreas ejecutoras que tenga esta empresa; para un veraz control de todas las operaciones que se realicen; es por ello que según las evaluaciones que se deán a los distintas áreas tendrán que

cumplir todos los procedimientos y métodos para que se dé por hecho que la aplicación ha sido correcta en respectiva área.

7. Otra de las conclusiones sería que todas las empresas del Perú implanten dentro de sus áreas el control interno ya que ayuda de manera eficiente e indispensable para evitar riesgos o tratar de minimizarlos con el propósito de un buen manejo en el área administrativa.
8. En conclusión la participación del control interno debe ser considerada en todas las empresas del Perú con el fin de poder conseguir beneficios hacia la gestión empresarial y así poder contribuir a evitar fraudes y corrupción interna, facilitando a los directivos o miembros de la entidad, la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Araujo (2007) tesis Modelo coso como metodología en la evaluación de control interno en las auditorias de gestión, disponible en:

http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P875.pdf

Chapman (1965), Procedimientos de Auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, 1965.

Coopers & Lybrand (2007). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO), disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10198500&ppg=18>.

Corral (2008), tesis Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una Auditoría Integrada, disponible en:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/962/1/T726-MFGR-Corral-Evaluaci%C3%B3n%20del%20sistema%20de%20Control%20Interno.pdf>

Dorta (2005), Teorías organizativas y los sistemas de control interno, disponible en:

<http://scienti.colciencias.gov.co:8084/publindex/docs/articulos/1692-2913/29/118.pdf>

Garrido (2011), tesis Sistema de control interno en el área de caja del Instituto universitario tecnológico de Ejido, disponible en:

<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>

Gómez (2001), Manual es de procedimientos y su aplicación dentro del control interno, disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

Hernández (2007), tesis Deficiencias de control interno en el proceso de ejecución presupuestal, disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos46/deficiencias-control/deficiencias-control6.shtml>

Hernández (2011), teoría de la auditoria administrativa, disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/47198789/Teoria-de-la-auditoriaadministrativa>

Lupe (2011) Tesis sobre control interno, disponible en:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tesis-Sobre-Control-Interno/1950594.html>

- Ochoa (2011), Tesis control interno, disponible en el siguiente enlace :
<http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/356/1/CONTROLINTERNO.pdf>
- Ortiz (2008), Implementación de los componentes de la Ley de Control Interno, disponible en:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2008/Ortiz_Romero_Williston_2008_SA.pdf
- Pulgar (2013) tema, Servicios Generales en la empresa moderna, disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos81/servicios-generales-empresa-moderna/servicios-generales-empresa-moderna.shtml>
- Ramón J. (2004); Control interno en las empresas privadas, disponible en el siguiente enlace:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Restrepo (2008), teoría general de la administración, disponible en:
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/notas-clase/nota1-auditoria.pdf>
- Toscano M., & Salas S., (2005) Control interno administrativo, disponible en:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11033/1/24986_1.pdf
- Vílchez (2008), tesis Control Interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la municipalidad provincial de Huamanga períodos: 2006 – 2007, disponible en:
http://www.concytec.gob.pe/portalsinacty/images/stories/corcytecs/ayacucho/sin_tesis_unsch_control_interno_y_su_incidencia_en_ejecucion_de_gastos.pdf
- Zarpan (2013), tesis Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012, disponible en el siguiente enlace:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

ANEXOS
FICHAS BIBLIOGRAFICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**TESIS: PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS - CASO EMPRESA R Y L SERVICIOS GENERALES E.I.R.L
CHIMBOTE 2013**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE EMPRESA R
Y L SERVICIOS GENERALES S.R.L - CHIMBOTE - 2013**

Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

1.- ¿Qué entiende por control interno?

- a) **Programas de organización en una entidad**
- b) **Métodos y procedimientos que protegen los bienes de la empresa**
- c) **Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional**

2.- ¿Cuáles de estos mecanismos y sistemas de control conoce?

- a) **Administración del riesgo**
- b) **Asesoría**
- c) **Evaluación y seguimiento**
- d) **No conoce**

3.- ¿Cómo es el entorno de control en la empresa R y L servicios Generales S.R.L.?

- a) **Aporta a los trabajadores que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades**
- b) **Elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos**
- c) **Proporciona seguridad al trabajo realizado**

4.- El área administrativa de la empresa R y L Servicios Generales cuenta con controles como:

- a) **Planes organizacionales para la toma de decisiones**
- b) **Medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional**
- c) **No cuenta con ningún tipo de control**

5.- ¿Cómo considera el sistema de control en el área administrativa de la empresa R y L servicios Generales S.R.L?

- a) **Eficiente**
- b) **Útil y necesaria**
- c) **Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos.**

6.- ¿Cómo debería ser la participación de los trabajadores para un mejoramiento constante en la función administrativa?

- a) **Tener Motivación**
- b) **Tener Compromiso**
- c) **Sentir pertenencia con la empresa**

7.- ¿Considera que hay interés y compromiso por parte de la alta dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados?

- a) **Siempre**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

8.- ¿El control interno puede ayudar a que la empresa realice toma de decisiones eficientes?

- a) **SI**
- b) **NO**
- c) **NO OPINA**

9.- Los sistemas de control de la empresa R y L Servicios Generales S.R.L requieren procesos de comprobación como:

- a) **Supervisión continuada**
- b) **Evaluaciones periódicas**
- c) **No requiere**

10.- ¿De qué manera es la participación del control interno en el área administrativa?

- a) **Es efectiva**
- b) **Ayuda a realizar un trabajo eficaz**
- c) **Proporciona seguridad tanto a los trabajadores como al trabajo realizado.**

ANEXO 02

**FIGURA N° 1
RESPECTO A DEFINICIÓN DEL CONTROL
INTERNO**

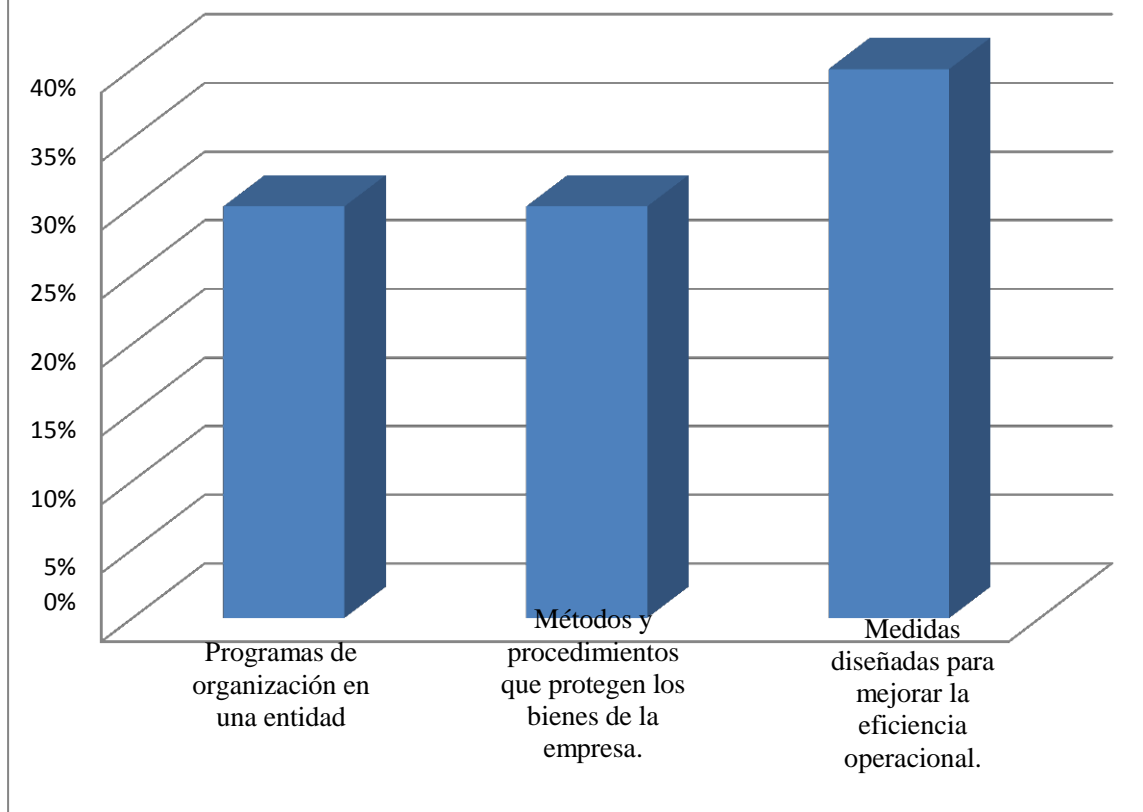


FIGURA N° 2
RESPECTO A MECANISMOS Y SISTEMAS DE CONTROL

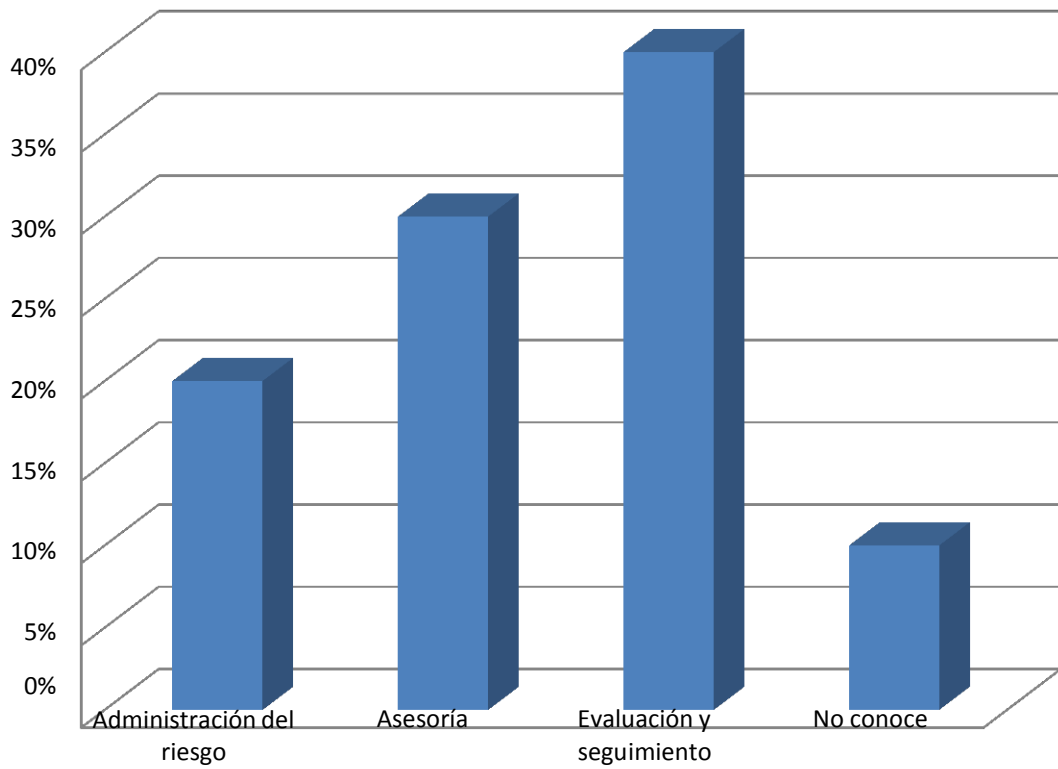


FIGURA N° 3
RESPECTO AL ENTORNO DE CONTROL EN LA
EMPRESA R Y L SERVICIOS GENERALES S.R.L

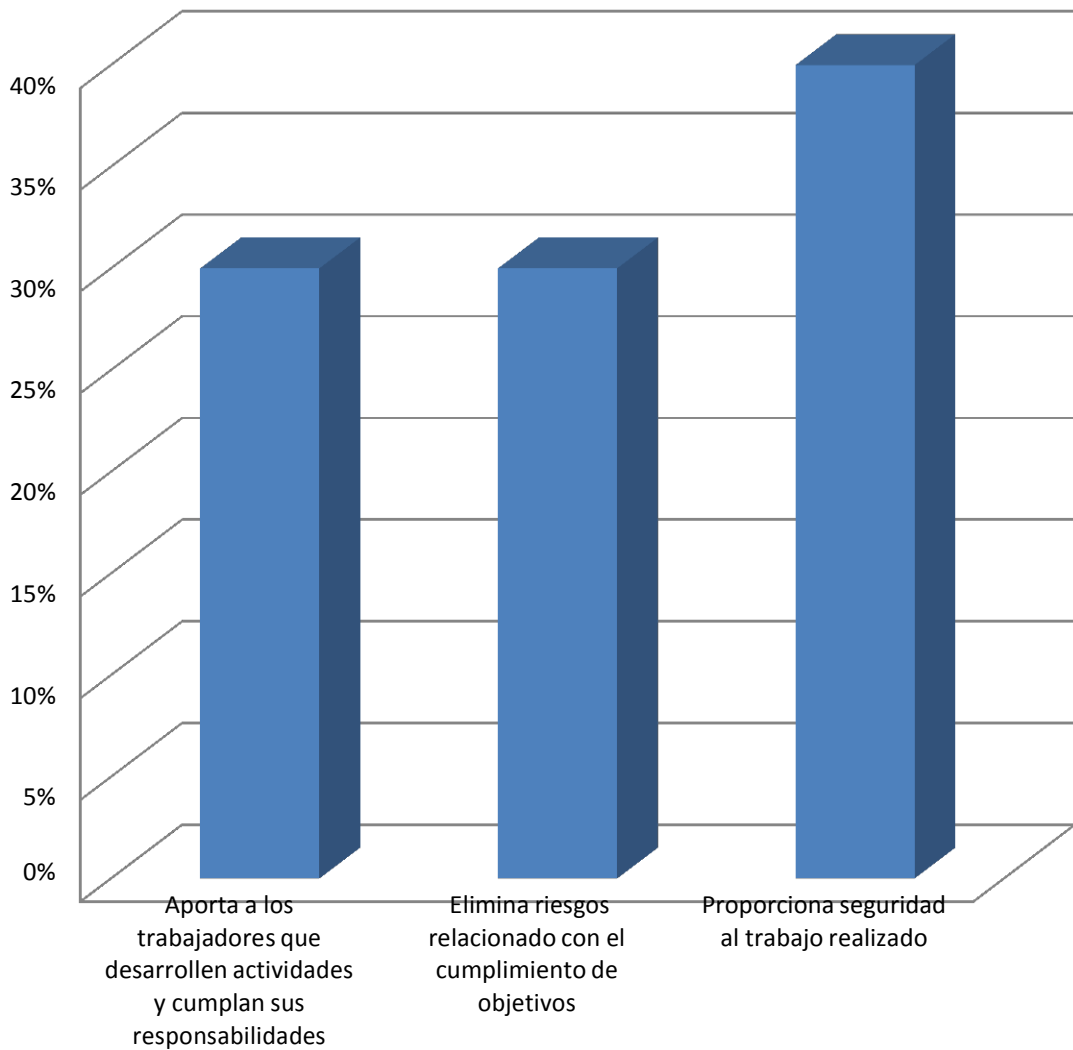


FIGURA N° 4
RESPECTO A CONTROLES QUE TIENE EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA R Y L
SERVICIOS GENERALES

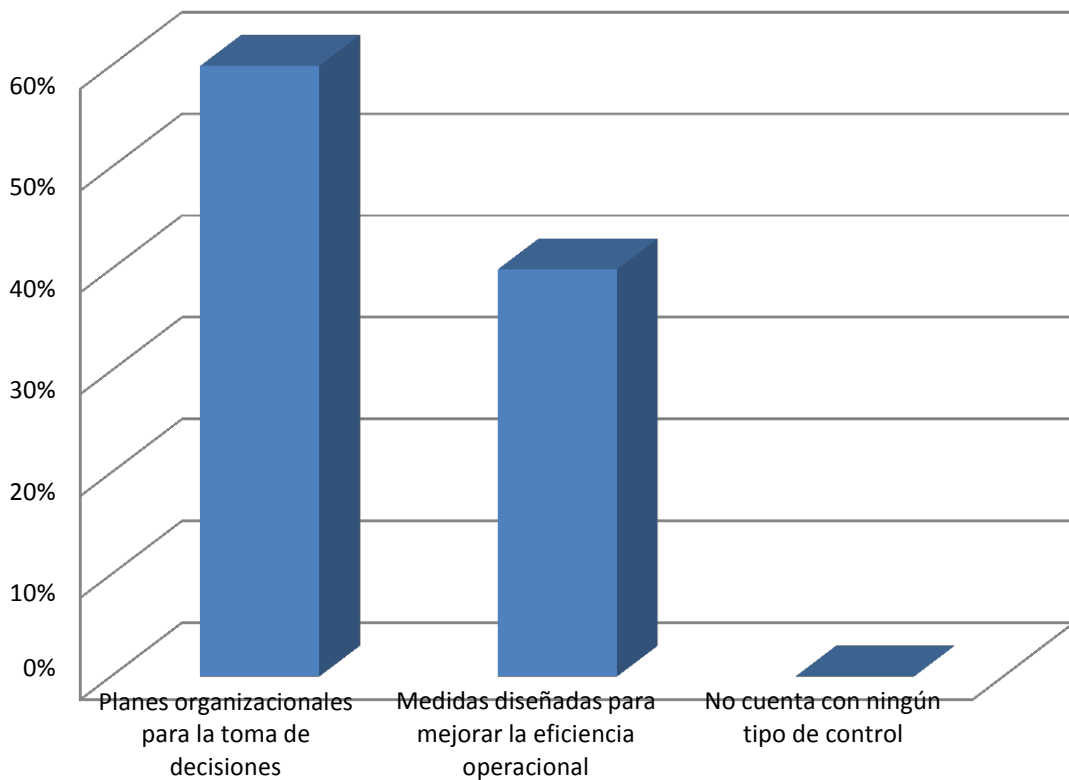


FIGURA N° 5
RESPECTO AL MANEJO DEL CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA

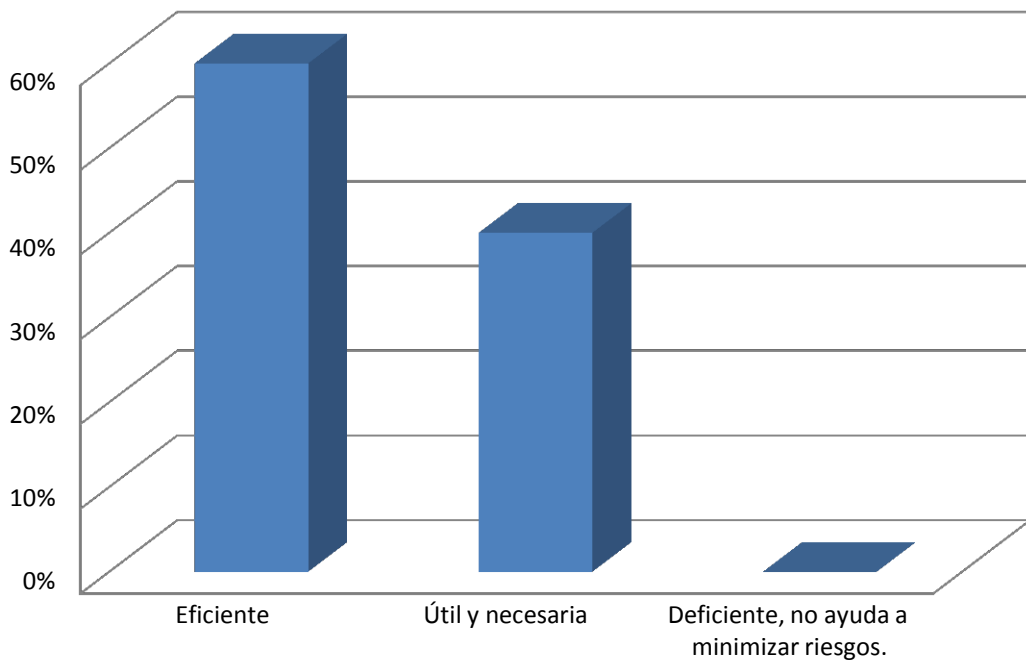


FIGURA N° 6
RESPECTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS
TRABAJADORES PARA UNA BUENA
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

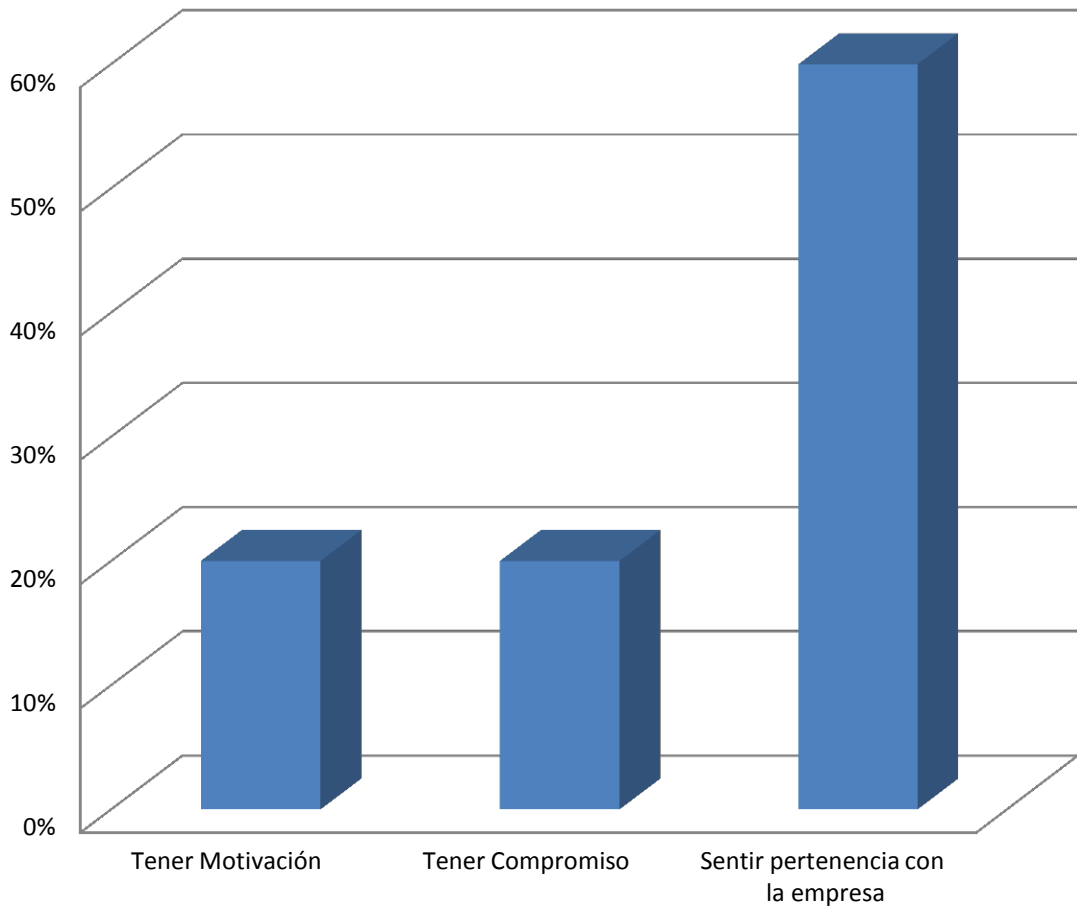


FIGURA N° 7
RESPECTO AL INTERÉS Y COMPROMISO
DEMOSTRADO POR PARTE DE LA ALTA
DIRECCIÓN

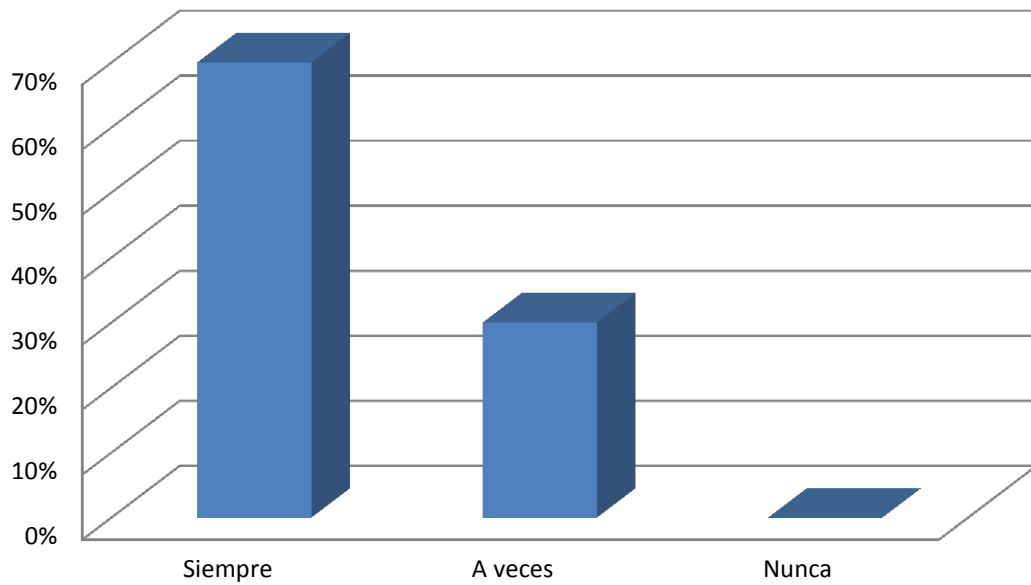


FIGURA N° 8
RESPECTO A SI EL CONTROL INTERNO
AYUDA EN LA TOMA DE DECISIONES

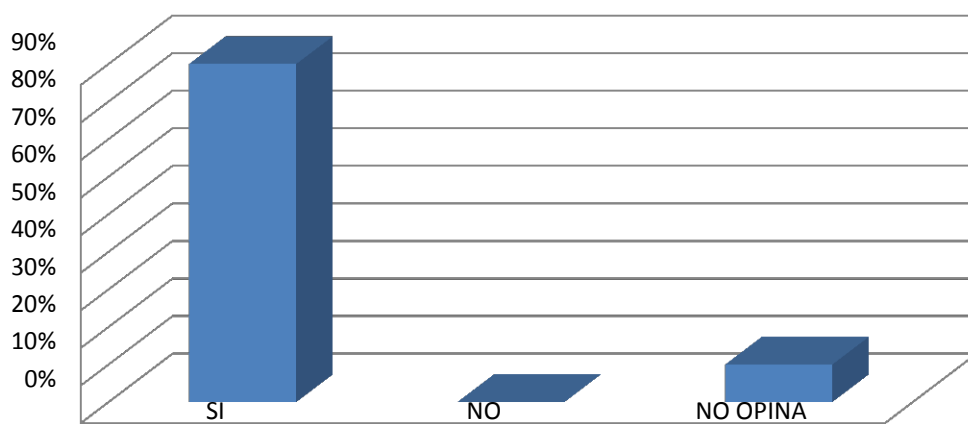


FIGURA N° 9
RESPECTO A LOS PROCESOS DE
COMPROBACIÓN QUE REQUIEREN LOS
SISTEMAS DE CONTROL EN LA EMPRESA

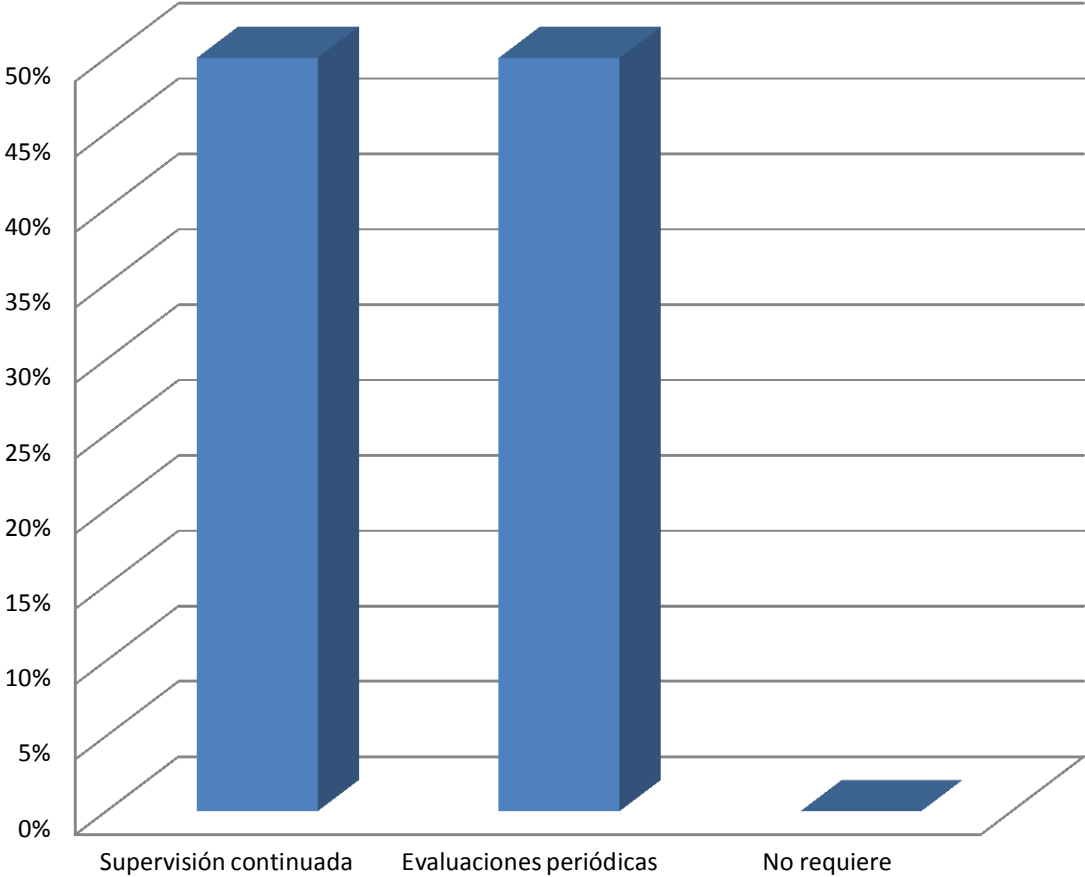
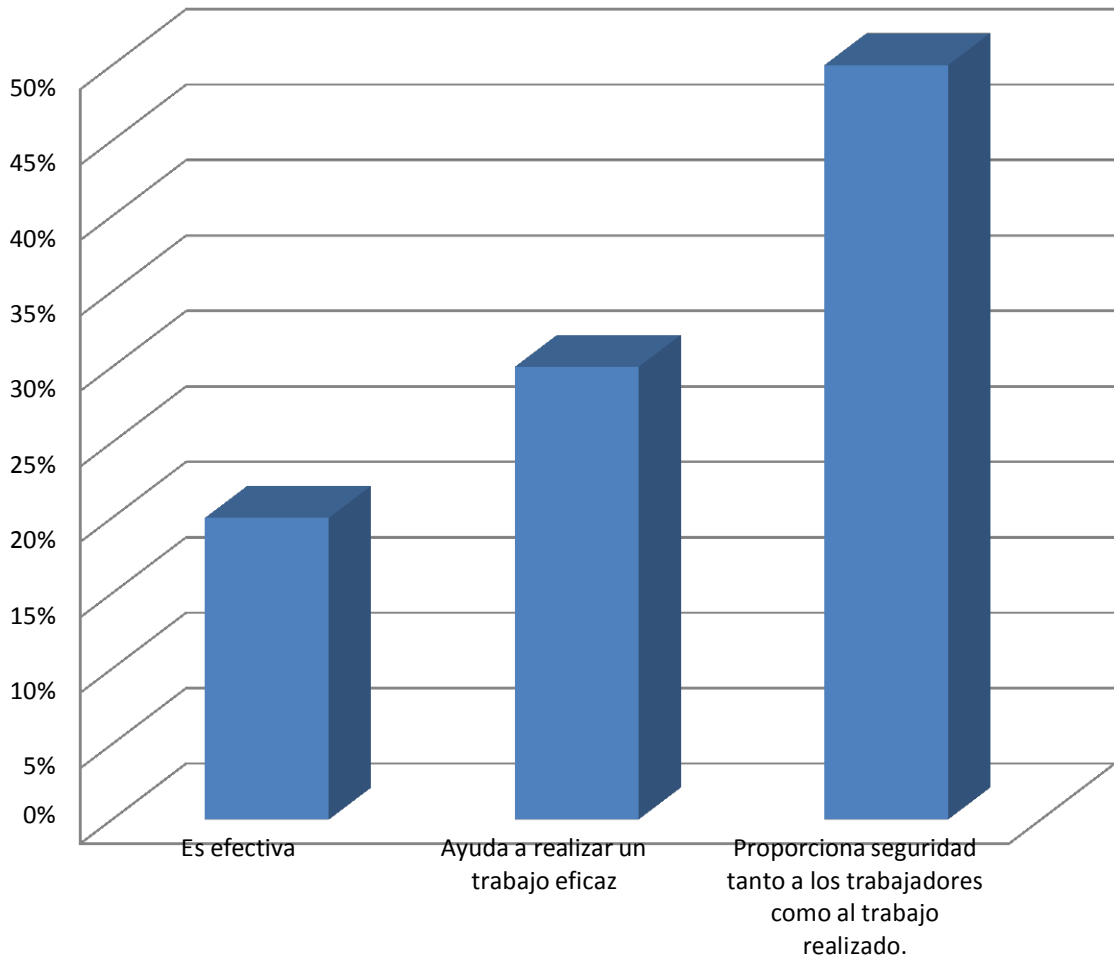


FIGURA N° 10
RESPECTO A LA PARTICIPACIÓN DEL CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA



ANEXO 03

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TEMA: “Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrada

Escrito por el ing. Francisco Alejandro Corral Jácome

El presente trabajo de investigación está enfocado en la sucursal "Telecomunicaciones del Ecuador S.A." y pretende evaluar (tomando como base la metodología COSO ERM) la eficacia del control interno para evitar, persuadir o en su defecto identificar eventos de fraude y ofrecer una seguridad razonable acerca de la fiabilidad de la información financiera generada por la compañía. Adicionalmente, se pretenden proponer al Gobierno Corporativo de la empresa recomendaciones que permitan mejorar los controles en los procesos significativos para que el informe genere valor agregado y no simplemente se limite al simple cumplimiento de los requerimientos impuestos por la Ley SOX. Concluyendo su tema de investigación:

El COSO ERM es la metodología más actualizada y completa que existe para la evaluación del control interno. Las principales ventajas de esta metodología se relacionan con la incorporación del análisis del riesgo, la amplia difusión y conocimiento entre los Gobiernos Corporativos, la aplicabilidad a todo tipo de empresas y la aceptación de sus resultados por parte de las entidades de control. Por otro lado, la principal desventaja de la aplicación de COSO ERM es que requiere de una cantidad considerable de recursos ya que para obtener resultados coherentes se necesita de una evaluación constante de todos sus componentes

El ambiente de control interno de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.”, es eficaz debido a la empresa cuenta con una estructura orgánica sólida en donde no se han detectado debilidades de control significativas ni problemas relacionados con la segregación de funciones. Adicionalmente, cuenta con ejecutivos competentes, con experiencia en la industria de telecomunicaciones que desarrollan sus actividades en actos apegados a la ética y quienes han sabido diseñar y sostener un ambiente de control

basado en procedimientos, manuales y políticas correctamente definidas y que cubren los riesgos inherentes al negocio

Los controles internos implementados por el Gobierno Corporativo de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.” para el proceso de ventas - cuentas por cobrar- ingresos de efectivo se encuentran en funcionamiento constante y mitigan los riesgos relacionados con el fraude (interno y externo) y la segregación de funciones.

Los controles internos del proceso compras - cuentas por pagar - desembolsos de efectivo de la empresa “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.” han sido correctamente diseñados lo que asegura de manera razonable la generación de información financiera correcta, la salvaguardia de activos y la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Luego de aplicar los procedimientos de auditoría adecuados, podemos concluir que los controles del proceso de nómina (selección, contratación, pago de sueldos y beneficios sociales y liquidación de personal) se encuentran funcionando correctamente lo que asegura la prevención de eventos relacionados con posibles errores u omisiones, fraude (Interno o externo) y mal utilización de los activos de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.”.

Los controles internos del proceso de Cierre de Estados Financieros de la empresa “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.” han sido correctamente diseñados e implementados, con lo que se asegura que tanto la información como las cifras presentadas en el Estados de Resultados y el Balance General presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Compañía y el resultado de las operaciones de la empresa al 31 de diciembre del 2008.

El informe de auditoría integrada de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.”, incluye una opinión “limpia” tanto de las cifras presentadas en los estados financieros como del ambiente de control interno. Esto corrobora la eficacia y el correcto diseño de los controles internos y el ambiente de control en general

La empresa "Telecomunicaciones del Ecuador S.A." deberá presentar, a través de su Casa Matriz, el informe de auditoría integrada emitido por el auditor independiente a la (SEC) para dar cumplimiento con los requerimientos establecidos en la Ley SOX y poder continuar negociando las acciones en la bolsa de Nueva York (NYSE).

ANALISIS: En conclusión podemos decir que COSO llega a ser la metodología más actualizada y adecuada además de ser completa, que existe para la evaluación del control interno en todas partes para las empresas, como queda conste en este informe que se dirige a Telecomunicaciones del Ecuador S.A. que han sabido diseñar y sostener un ambiente de control basado en procedimientos, manuales y políticas correctamente definidas y que cubren los riesgos inherentes al negocio.

TEMA: Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido

Escrito por Betty G. Garrido Oballos

El enfoque de sistemas proporciona un marco de referencia para un panorama optimizado a corto plazo y para la toma de decisiones a través de la utilización de técnicas administrativas. El presente estudio plantea un sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, en este sentido se hizo énfasis en el sistema operativo del área de caja, cuya tarea esencial es alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz. En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema. Esta última fase, permitió alcanzar el objetivo general de la presente investigación. La propuesta permitirá la simplificación del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos. Otro aspecto importante a destacar, es que el diseño del sistema de control propuesto, ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. Por último, cabe señalar que se tomó en consideración algunas características que todo buen sistema debe poseer, tales como: oportunidad, coordinación, responsabilidad, costo y flexibilidad.

Y concluyo su trabajo con lo siguiente:

A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), esté de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución,

basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja.

El área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo.

Finalmente el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia.

TEMA: Teoría de la auditoría administrativa

Escrito por Hernández Mejía Cesar Alejandro

El concepto de eficiencia y eficacia está ligado a otros conceptos que tienen aceptación en todo pensamiento administrativo y económico contemporáneo. Se le vincula a denominaciones tales como: racionalidad, rentabilidad, productividad, desarrollo, etc. En la teoría administrativa, el concepto de eficacia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo, al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásicos, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa así como la potencialidad de la acción

participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y sólo mide los fines que para aquélla son relevantes. Por tanto, se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones.

Significado de auditoría administrativa

En todo campo del conocimiento, los crecientes avances tecnológicos tornan desactualizados conceptos o denominaciones empleadas sin reservas hasta entonces. Así ha ocurrido específicamente con la auditoría: la extensión de algunas tareas o funciones, como consecuencia del desarrollo tecnológico, ha hecho que los expertos se vieran obligados a buscar nuevas designaciones para las resultantes. En nuestro medio se recurre, casi siempre, al término con el cual se caracteriza la primitiva área de actuación, con la adición del concepto que trata de precisar la novedad producida. De esta manera, al término auditoría se ha adicionado la palabra □administrativa□, para denotar la expansión de las actividades de examen y evaluación a ciertas áreas o funciones operacionales, no relacionadas directamente con los aspectos cubiertos por la auditoría financiera (tradicional). El American Institute of Management (Instituto Americano de Dirección) aplica la expresión auditoría administrativa (Management Audit) a tareas que se realizan para la evaluación de la gestión administrativa de ciertos organismos. Por otra parte, en algunas reuniones nacionales e internacionales especializadas se ha empleado con frecuencia el término.

TEMA: Teoría General de la Auditoria

Escrito por Rodrigo Restrepo Vélez

La Auditoria nace como una función natural, está en la persona y es un proceso reflexivo que se manifiesta al preguntarse el ¿Por qué? de las cosas. Por lo tanto todos auditamos, ya que se mantiene una evaluación permanente. El principal papel de la Auditoria es lograr una excelente función de la empresa por la constante evaluación crítica e independiente que se hace constantemente por parte del Auditor, seguido de Unos parámetros para calificar y poder presentar recomendaciones que orienten al mejoramiento. También puede considerarse una visión formal y sistemática para

determinar hasta qué punto una Organización está cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, así como para identificar los que requieren mejorarse.

La tipología que puede dividir la Auditoría depende, esencialmente de la necesidad u objetivo empresarial de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización.

La clasificación de la Auditoría la encontramos principalmente en tres grandes grupos como: Auditoría Financiera, Administrativa y operacional

AUDITORIA FINANCIERA: Es la auditoría orientada a evaluar la cantidad, la calidad de la información económico financiera de un negocio, buscando que la información sea correcta, oportuna, clara, concisa y que esté de acuerdo con la ley.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA: Su objetivo principal es evaluar el proceso administrativo y su escenario es la asignación, evaluación y control de la empresa.

Evalúa lo pertinente a la estructura funcional (dependencias) o estructura por procesos ósea como operan los departamentos, áreas y procesos para verificar que se cumplan los objetivos y políticas de la empresa.

AUDITORIA OPERACIONAL: Es la auditoría del uso de los recursos “del hacer, del actuar”, es la auditoría que busca el manejo eficiente de los recursos asociado al uso de los objetivos por medio de la eficacia. Se evalúan los escenarios, entendida como la capacidad de hacer más con lo mismo ósea que aumente la productividad.

Y entre otras auditorías encontramos la Auditoría de impuestos, de gestión, ambiental, de sistemas, de calidad y de cumplimiento y planeación fiscal.

El fundamento de las Auditorías modernas está argumentado en una serie de ideas que determinan la base fundamental de su aplicación. Dichos argumentos son:

1. La función de auditoría se basa en el supuesto que la información puede ser verificada.
2. La Auditoría examina y evalúa las afirmaciones hechas por los administradores.
3. Utiliza unos controles internos eficaces que disminuyen la probabilidad de que se cometan fraudes o irregularidades en una organización.

Lo expuesto anteriormente nos muestra que la auditoria se puede clasificar según el enfoque de su aplicación, para que sirva de apoyo a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello el Auditor les proporciona análisis, evaluaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

FUNCIONES GENERALES DUN AUDITOR:

El auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar en la estructura y funcionamiento general de una organización. Pero la función central es buscar el mejoramiento de las habilidades para innovar, experimentar, aprovechar, mejorar y participar de las oportunidades en la dinámica de los mercados. Entre estas tenemos:

1. Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
2. Desarrollar el programa de trabajo de una auditoria.
3. Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoria.
4. Obtener y revisar estadísticas sobre información del trabajo a realizar.
5. Diagnosticar sobre métodos de operación y los sistemas de información.
6. Respetar las normas de actuación dictadas por los grupo de filiación, corporativos, sectoriales e instancias normativas y en su caso globalizadoras.
7. Proponer los sistemas administrativos y/o modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización.
8. Analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles
9. Revisar el flujo de datos y de formas.
10. Evaluar los registros contables e información financiera.
11. Mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continúa de avances.
12. Proponer elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
13. Diseñar y preparar reportes de avance e informes de una auditoria.

Es conveniente que el equipo auditor tenga una preparación acorde con los requerimientos de un auditoria administrativa, ya que eso le permitirá interactuar de

manera natural y congruente con los mecanismos de estudio que de una u otra manera se emplearán durante su desarrollo,

El AUDITOR: Es aquella persona profesional, que se dedica a trabajos de auditoria habitualmente, con libre ejercicio de una ocupación técnica, con gran capacidad para opinar, unida de instrumentos que validen su información, e independencia de criterio. Esto va al lado de la objetividad. Independencia, esto va al lado de la objetividad que vincula el hecho con la realidad sobre lo que está ocurriendo y lo que va a suceder. Complementarias: Instrucción en la materia, obtenida a lo largo de la vida profesional por medio de diplomados, seminarios, foros y cursos entre otros.

Empírica: Adicionalmente, deberá saber operar equipos de cómputo y de oficina, y dominar él ó los idiomas que sean parte de la dinámica de trabajo de la organización. Una actualización continua de los conocimientos permitirá al auditor adquirir la madurez de juicio necesaria para el ejercicio de su función en forma prudente y justa.

CONCLUSIONES:

El auditor es el proceso de acumular y evaluar evidencias, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimiento de su existencia en épocas lejanas de la civilización.

Pero debido a la complejidad y magnitud de los problemas administrativos que se han presentado en las organizaciones de hoy día, ha permitido que el auditor se convierta en una herramienta vital de control y evaluación considerada como un servicio profesional para examinar íntegramente un organismo social con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración.

Resumiendo podemos decir que la auditoria es dinámica, abierta a muchos conocimientos, independiente y su aplicación debe ser secuencial para lograr eficiencias en las organizaciones del mundo actual.