



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA SEGURIDAD  
CONTRA INCENDIOS SECOIN PERÚ SAC DE  
CHIMBOTE, 2016.

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

**AUTOR:**

**BACH. DEYSI VALERIO VÁSQUEZ**

**ASESORA:**

**MGTR. MARIBEL MANRIQUE PLACIDO**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA SEGURIDAD  
CONTRA INCENDIOS SECOIN PERÚ SAC DE  
CHIMBOTE, 2016.

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

**AUTOR:**

**BACH. DEYSI VALERIO VÁSQUEZ**

**ASESORA:**

**MGTR. MARIBEL MANRIQUE PLACIDO**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADORA DE TESIS**

Dr. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA  
**PRESIDENTE**

Mgtr. JUAN MARCO BAILA GEMIN  
**MIEMBRO**

Dr. ISAAC EUSEBIO LARA  
**MIEMBRO**

Mgtr. MARIBEL MANRIQUE PLACIDO  
**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dado la vida y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Margarita y José, por ser los pilares más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional y porque son mi mayor motivación a seguir hacia delante.

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor para las personas que fueron mi apoyo constante en el trayecto de mi formación profesional para que pueda lograr mis metas y sueños, por ser mi motor y motivo y por el orgullo que sienten por mí, es lo que me hace ir hasta el final. Va por ustedes, Papá José, Mamá Margarita.

A mí estimada tía Elsa, que es mi principal amiga y consejera para superarme día a día. A mis adorados hermanos Marco, Marilin, José razones maravillosas de mi existencia por quienes me han enseñado ser fuerte y valiente frente a cualquier adversidad para ser mejor profesional.

## RESÚMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin SAC de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas. Se realizó un análisis donde se encontró los siguientes resultados: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar a groso modo, que la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin SAC carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión de la empresa, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión administración; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados eficientes y eficaz.

**Palabras clave:** Control Interno, Gestión Administrativa y Empresas de Servicios

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to: Describe the influence of internal control on the administrative management of the service companies of Peru and the Secoin SAC fire safety company of Chimbote, 2016. The research was non-experimental design - bibliographic - documentary and of case, for the collection of the information the bibliographic cards were used. An analysis was carried out where the following results were found: National and regional authors have not shown statistically the influence of internal control on the administrative management of service companies in Peru; however, the theoretical bases establish that there is an influence between internal control and administrative management. Likewise, it has been possible to demonstrate in a rough way, that the company Secoin SAC Fire Safety lacks a good implementation of its internal control system; therefore, internal control is not positively influencing the management of the company, due to the lack of its implementation. Finally, it is concluded that both at the national level and in the case of the study, the positive influence of internal control on administration management is not being demonstrated; however, reviewing the pertinent literature indicates that applying the COSO report components positively influences the management, allowing efficient and effective results.

**Keywords:** Internal control, administrative management and service companies

## CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	i
<b>CONTRACARÁTULA</b> .....	ii
<b>COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESÚMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO (Índice)</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	18
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	18
<b>2.1.1 Internacionales</b> .....	18
<b>2.1.2 Nacionales</b> .....	19
<b>2.1.3 Regionales</b> .....	21
<b>2.1.4 Locales</b> .....	23
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	24
<b>2.2.1 Teoría del control interno</b> .....	24
<b>2.2.2 Teoría de la gestión empresarial</b> .....	30
<b>2.2.3 Teoría de la gestión administrativa</b> .....	32
<b>2.2.4 Teoría de la Empresa</b> .....	33
<b>2.2.5 Teoría de empresas de servicios</b> .....	34
<b>2.2.6 Teoría de Seguridad contra incendios Secoin Perú SAC</b> .....	35
<b>2.3 Marco Conceptual de la investigación</b> .....	36

2.3.1	Definiciones del control interno.....	36
2.3.2	Definiciones de la gestión empresarial.....	37
2.3.3	Definiciones de la gestión administrativa.....	37
2.3.4	Definiciones de tipo de Empresas.....	38
2.3.5	Definición de empresa de servicio.....	39
2.3.6	Definición de Seguridad contra incendios Secoin Peru SAC.....	39
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>39</b>
3.1	Diseño de investigación.....	39
3.2	Población y muestra.....	39
3.3	Definición y operacionalización de variables.....	39
3.4	Técnicas e instrumentos.....	39
3.4.1	Técnicas.....	39
3.4.2	Instrumentos.....	40
3.5	Plan de análisis.....	40
3.6	Matriz de consistencia.....	41
3.7	Principios éticos.....	42
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
4.1	Resultados.....	42
4.1.1	Respecto al Objetivo Específico 1.....	42
4.1.2	Respecto al Objetivo Especifico 2.....	44
4.1.3	Respecto al Objetivo Especifico 3.....	46
4.2	Análisis de Resultados.....	48
4.2.1	Respecto al Objetivo Específico 1.....	48
4.2.2	Respecto al Objetivo Especifico 2.....	49

<b>4.2.3</b> Respecto al Objetivo Especifico 3.....	51
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>5.1</b> Respecto al Objetivo Especifico 1.....	54
<b>5.2</b> Respecto al objetivo Especifico 2.....	54
<b>5.3</b> Respecto al objetivo Especifico3.....	54
<b>5.4</b> Conclusión General.....	55
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	56
<b>6.1</b> Referencias Bibliográficas.....	56
<b>6.2</b> Anexos.....	60
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>N° DE CUADRO DESCRIPCIÓN</b>	<b>Página</b>
Cuadro N° 01.....	42
Cuadro N° 02.....	44
Cuadro N° 03.....	46

## I. INTRODUCCIÓN

En España el control interno aplicado a las organizaciones se ha incrementado en los últimos años debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad, así mismo cabe resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión (**Chacón, 2001**)

**Amaro (2013)** señala que en México el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende de la gestión administrativa obtenga la información necesaria para seleccionar alternativas y las que mejor convengan a los intereses de la empresa.

Asimismo en Latinoamérica “desarrollar un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad y competitividad en sus negocios” (**Servín, 2015**). A su vez “el control interno administrativo es un plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de la gestión administrativa” **Estupiñan (2006)**. Por lo tanto “el control interno es de vital

importancia ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad de un conjunto de métodos adoptadas dentro de una entidad que permiten a la gestión administrativa verificar la exactitud y veracidad en procesos administrativos” **(Gómez, 2001)**.

**Rivera (2015)** señala que el control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales por el establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones que enmarcan la actuación administrativa; tomando como base en materia del control interno el marco integrado de control (COSO) se encuentra compuesta por cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo se encuentran interrelacionados y son una guía para la empresa acerca de cómo deben gestionar el negocio y estar integrados en el proceso de administración.

En el Perú el control interno abarca a todas las funciones y/o acciones administrativas, económicas, y financieras de las organizaciones, sin embargo “el control interno en las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia en la gestión financiera y administrativa” **(Ramón, 2001)**. Por otro lado “el control interno, es una herramienta muy potente para la administración de la empresa la cual contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima; genera muchos

beneficios a la administración de la empresa en todos sus procesos, sub procesos y actividades” (Taboada, 2011)

Para **Gonzales (2014)**, el tamaño de la Empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual el igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta. El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para lograr una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad a su vez ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

Asimismo a nivel regional “el control interno incide en la gestión administrativa ya que busca brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una empresa, a fin de lograr resultados efectivos creando todas las ventajas competitivas de la empresa” (**Lázaro, 2018**). También “el control interno es un plan de técnicas procedimientos en donde se preverán todas las medidas administrativas y contables de la empresa, para el logro de los objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos que cuenta la empresa” (**Crisòlogo y Cruz 2013**)

En Chimbote según (**Meléndez, 2016**) señala que hoy en día las empresas evolucionan cada vez tanto como en su modernización y en el desarrollo de sus operaciones y transacciones para ello deben de estar adaptadas una serie de

procedimientos que garanticen una gestión empresarial correcta; en sentido del control interno en una empresa es planificar, organizar, dirigir y supervisar las estrategias empresariales a su vez proporcionar determinada información a la gerencia para promover el logro de la efectividad, eficiencia y transparencia en sus operaciones; protege los recursos de la información financiera de manera confiable y a su vez vela por el cumplimiento de las leyes y reglamentos en la empresa.

Revisando la literatura a nivel internacional se encontraron los siguientes trabajos de investigación: **Gavilanes (2012)** “Sistema de Control Interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la Empresa "INTROVE CIA. LTDA.". Así mismo **Guamán (2012)** “El control interno y su impacto en la Gestión Administrativa – Financiera de mueblería Rila de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2011”.

También revisando la literatura a nivel nacional se encontraron los siguientes trabajos de investigación: **Escalante (2004)** “Control Interno de las áreas empresariales para optimizar la administración”. A su vez **Prado (2009)** “El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión”. Así mismo **Paima y Villalobos (2013)** “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Tujillo S.A.” Por lo tanto a nivel regional se encontraron las siguientes investigaciones: **Vásquez (2016)** El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarmey, 2016. **Alva (2017)** “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las

micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “servicios generales & maderera Aarón S.AC de Huarney, 2015.

A si mismo revisando la literatura a nivel local se encontraron las siguientes investigaciones: **Fernández (2013)** “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013”.

También **Paredes (2014)** “Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios - Caso Empresa R Y L Servicios Generales S.R.L”.

En lo que respecta a la empresa seguridad contra incendios Secoin Perú, se ubica en el distrito de Chimbote, cuya actividad principal es la venta, recarga y mantenimiento de extintores, señaléticas de seguridad, repuestos y accesorios, cuenta con personal profesional; pero se desconoce si aplican o no el control interno. Ante esta situación se puede observar que existe información a nivel internacional, nacional, regional y local relacionado con las variables de estudio. Así mismo se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico, el control interno influye en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú. Ante esta situación se puede observar que existe información a nivel internacional, nacional, regional y local relacionado con las variables y análisis de estudio; Así mismo se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico, el control interno influye en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿Cómo influye el control interno en la Gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de Empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC de Chimbote, 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

**Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC de Chimbote, 2016.**

Así mismo, para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa de servicio Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC, de Chimbote, 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC, de Chimbote, 2016.

Finalmente, la presente investigación se justifica por la necesidad de lograr que a través de la aplicación de mecanismos de control interno se obtengan buenos resultados en la gestión administrativa en las empresas de servicios del Perú y de la empresa de caso puesto que se desconoce que está pasando con las variables de estudio de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú

SAC de igual forma el presente estudio servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones. Así mismo, la investigación contribuye a reflejar la importancia de contar con la implementación del control interno en las empresas de servicios, por cuanto permite el logro de metas y objetivos planteados.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

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

**Gavilanes (2012)** en su trabajo de investigación denominado: Sistema de Control Interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la Empresa "INTROVE CIA. LTDA.", realizado en la ciudad de Quito - Ecuador, cuyo diseño de investigación fue descriptivo – aplicativo llegando a la siguiente conclusión: determino que un deficiente sistema de control Interno en lo referente a la gestión administrativa, ocasiona que las operaciones que se realizan no sean efectivas y no se logre cumplir las metas que se ha propuesto la entidad en cuanto a eficiencia, eficacia y efectividad.

**Guamán (2012)** “El control interno y su impacto en la Gestión Administrativa – Financiera de mueblería Rila de la ciudad de Ambato en

el primer semestre del año 2011” realizada en la ciudad de Ambato – Ecuador cuyo objetivo general fue: estudiar el control interno mediante del análisis de los procedimientos de control con el propósito de mejorar la Gestión Administrativa – Financiera de la mueblería Rila, llegando a una conclusión que el personal al no tener muy claro la forma de mejorar y simplificar los procesos internos para incrementar su eficiencia y orientar el trabajo al logro de sus objetivos estratégicos y operacionales de debe implementar un sistema de control interno ayudara a controlar y mejorar de manera eficiente las actividades de la empresa.

### **2.1.2 Nacionales**

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

**Escalante (2004)** en su trabajo de investigación: Control Interno de las áreas empresariales para optimizar la administración, realizado en la ciudad de Lima, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo llego a la conclusión: indica que el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno o monitoreo. Las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., deben tener controles internos

implementados, con la finalidad de salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los Estados Financieros.

**Prado (2009)** en su trabajo de investigación: El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión; realizado en la ciudad de Ayacucho, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-aplicativo llegando a la siguiente conclusión: se determina que, la identificación de una deficiente gestión administrativa en las empresas de transporte urbano de la Provincia de Huamanga, donde las deficiencias se encuentran en las fases o etapas de la gestión empresarial; es decir en la planeación, organización, dirección y control. Por tanto, se propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un control interno que facilite el mejoramiento de la gestión, es decir coadyuve al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

**Paima y Villalobos (2013)** en su trabajo de investigación: Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general es determinar la influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. durante el año 2012 llegó a la siguiente conclusión: los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios, lográndose identificar los puntos críticos de la unidad económica en estudio, para luego proponer

mejoraras en el sistema de control interno operativo, si fuese necesario, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas de la empresa, a su vez propuso mejorar en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la región Ancash, menos en la provincia del Santa; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Alva (2017)** En su trabajo de investigación: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “servicios generales & maderera Aarón S.AC.” de Huarmey, 2015. Su objetivo general es de describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Servicios Generales & Maderera AARON S.A.C.” de Huarmey, 2015. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las fichas

bibliográficas; obtiene los siguientes resultados: La mayoría de los autores establecen que el control interno en las MYPES trabajan de manera empírica, creciendo de una manera desorganizada, también indican que poner en práctica los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión administrativa obteniendo resultados eficientes y eficaces, cuyo fin tiene efectos de disminuir los riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se puedan dar en las diferentes áreas.

**Vásquez (2016)** El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarmey, 2016, en sus resultados obtenidos de sus autores establece que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia del control interno en la gestión administrativa permitiendo de esta manera ser más efectivos y que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarmey, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Por lo tanto, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro

y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, la cual está evitando cumplir con las metas establecidas por la empresa.

#### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad de la provincia del Santa; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Fernández (2013)** en su investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, cuyo diseño de investigación fue cualitativa-descriptiva llego a la conclusión: el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como en el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

**Paredes (2014)** en su trabajo de investigación: Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios, realizado en la ciudad

de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales, llego a la siguiente conclusión: 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.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Teoría del Control Interno**

De acuerdo con el informe COSO, el control interno es un proceso integrado y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno es un proceso; es decir, es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que

actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Asimismo, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción de la misma. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas, las que al mismo tiempo, suelen tener puntos en común. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad. **Estupiñan (2005)**.

#### **2.2.1.1 Componentes del Control Interno según el Informe COSO**

**Estupiñan (2005)** establece que de acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja la entidad, y cómo están integradas a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación; y finalmente, supervisión y monitoreo. A continuación vamos a describir brevemente, cada uno de estos componentes, tomando en cuenta las ideas centrales del autor citado.

## **1. Ambiente de Control**

El entorno del ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que conforman el funcionar de una entidad desde la perspectiva del control interno es la base de todo sistema de control interno, es decir determina las pautas de comportamiento en una organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto al control. Dentro de la empresa el ambiente de control es fundamental para el armonioso eficiente y efectivo desarrollo de cada proceso correspondiente a los diferentes tipos de producción que ofrecen.

## **2. Valoración de Riesgos**

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continúan cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

### **3. Actividades de Control**

Las actividades de Control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la ejecución de los objetivos de la Entidad. Las actividades de Control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

### **4. Información y Comunicación**

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que la permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace operar y Controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos.

## **5. Supervisión y Monitoreo**

Los sistemas de Control Interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de Administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

### **2.2.1.2 Objetivos del Control Interno**

Hay una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementa para asegurar el logro de tales objetivos, una vez que se establezcan los objetivos es posible identificar y valorar los eventos (riesgos) potenciales que impedirán el logro de los objetivos. Con base en esta información la administración puede desarrollar respuestas apropiadas las cuales incluirán el diseño del control interno que a continuación se hacen mención:

- Proteger los activos de la organización evitando perdida por fraudes o negligencias
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones
- Promover la eficiencia de la explotación
- Estimular el seguimiento de las practicas ordenadas por la

gerencia

- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

### **2.2.1.3 Importancia del Control Interno**

Toda organización debe llevar un consistente control interno de las operaciones, procedimientos o actividades y demás operaciones que realiza con la finalidad de poder observar y seguir con detalle el ciclo de desarrollo de las actividades o procedimientos permitiendo detectar errores, corregirlos y evitar que ocurran nuevamente. Esto permite a la entidad y a cada departamento desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura contribuyendo al logro de los objetivos y metas propuestas.

**Alvarado (2011)**

### **2.2.1.4 Características del Control Interno**

Para **Tuquiñahupi (2011)** el control interno es un proceso evaluado en cualquier punto de su desarrollo integrado por un conjunto de acciones estructuradas, coordinadas y un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los empleados, trabajadores y directivos que actúan en todos los niveles y en los diferentes departamentos, las personas deben actuar en todos los niveles, no se trata solamente de contar con manuales de organización y procedimientos.

En cada área de la organización la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de

acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan es decir:

- Debe haber organización de manera que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativa a las actividades de la empresa.
- Autorización y registro operacional de manera que se dé la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control.
- Eficiencia para evitar que determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres personas para evitar fraudes.

El control interno varía mucho entre las organizaciones, según factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetivos. No obstante, ciertas características son esenciales para un buen control interno en las grandes empresas.

### **2.2.2 Teoría de la Gestión Empresarial**

Para **Arrellana (2014)** la gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Porque para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas sino que deberá hacer

mejor aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será alcanzable mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones.

#### **2.2.2.1 Funciones de la Gestión**

A continuación se describe brevemente, cada una de las funciones fundamentales que la administración de la empresa deberá cumplir sí o sí para lograr una gestión eficiente que produzca buenos resultados tomando en cuenta las ideas centrales del autor citado como:

- 1. La planificación**, a partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa
- 2. La organización**, vital a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tras tener una acabada idea, promover que trabajen en conjunto y en línea para obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar a los buenos resultados.
- 3. La comunicación**, o mejor dicho un buen nivel de comunicación entre los administradores y los empleados; esto resulta ser casi imprescindible si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia.
- 4. El control de la gestión aplicado a la administración**, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar

el progreso que por ejemplo ha observado el personal respecto de aquellos objetivos que se le marcaron al comienzo de una estrategia o plan.

### **2.2.3 Teoría de la Gestión Administrativa**

**Fayol (1916)** señala que la gestión administrativa se puede aplicar a toda organización humana y que los elementos que constituyen el proceso administrativo pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización y como actividades administrativas esenciales desglosamos estos elementos:

- **Planificación:** diseñar un plan de acción para el mañana.
- **Organización:** brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
- **Dirección:** dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- **Coordinación:** integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- **Control:** garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

#### **2.2.3.1 Importancia de la Gestión Administrativa**

**Terry (1992)** la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y

políticos descansan en la competencia del administrador.

La administración pone en orden los esfuerzos según George Terry. En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

#### **2.2.4 Teoría de la Empresa**

Para **Layan (2013)** el término "empresa" describe una organización estructurada con el propósito preciso de obtener ganancias. La empresa es un conjunto de personas que trabajan de forma coordinada para la producción de productos o servicios que satisfacen las necesidades del consumidor social. Además, las empresas poseen elemento tales como la creación de riqueza porque ayuda a sus propietarios, a mantener y crear nuevos puestos de trabajo; El pago de los salario a los trabajadores que les permite la compra de los bienes y servicios que las empresas producen; Además, la participación de las empresas en el grado de desarrollo de los países en los cuales desarrollan su actividad siendo esta actividad cada vez más internacional, ya que permite la ampliación; y por último se ve a la empresa como una realidad económica y social.

##### **2.2.4.1 Tipos de Empresas**

Según Ramírez (2014) las empresas por su actividad económica se dividen en la siguiente manera:

- **Empresas industriales**

Es el conjunto de todas aquellas empresas que se dedican a la explotación de los recursos mediante la transformación de la materia prima e insumos en productos manufacturados elaborados por la mezcla, combinación de los elementos naturales y químicos de conformidad con la gran división de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas de las Naciones Unidas

- **Empresas comercializadoras**

Es el conjunto de todas aquellas empresas que se dedican a la compra de mercadería (productos terminados, insumos, materia prima, envases, bienes muebles, bienes inmuebles) para su posterior venta.

- **Empresas de servicios**

Es el conjunto de todas aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios que brindan un valor agregado.

### **2.2.5 Teorías de la empresas de Servicios**

**Astete (2014)** Una Empresa de Servicios es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro). Estas empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas, cuando son públicas es porque el estado está en mejor capacidad de cumplir con esta actividad que un particular (y son empleadas para cubrir las llamadas necesidades públicas), pero generalmente al ser empresas privadas la calidad del servicio es mejor.

### **2.2.6 Teoría de la empresa Seguridad contra incendios Secoin Perú SAC.**

Es una empresa orgullosamente Peruana dedicada a la venta y recarga de extintores y accesorios; también dedicados a realizar fumigaciones, desratizaciones y desinsectaciones. La empresa se encuentra certificada con ISO 9001:2015 Norma de gestión de la calidad; autorizada por: Dirección general de capitanías y guardacostas (DICAPI), Dirección Regional de salud Ancash, Red de Pacífico Norte Chimbote Unidad de Salud Ambiental y Miembros del Consejo Peruano de la Seguridad Integral Autorización N° 008-11 – USA-RSPN-CH. En la actualidad se encuentra asociada a la Asociación Nacional de Protección contra el Fuego (NFPA).

**Misión:** Ser considerados como aliados de nuestros clientes en la seguridad industrial de su empresa, comercializando equipos contra incendio de la más alta calidad, asumiendo el compromiso de brindarle una solución integral a sus requerimientos, siendo una marca líder en el mercado, con precios competitivos y la garantía de suministro y servicios oportunos.

**Visión:** Ser reconocidos como una empresa de clase mundial, líder en la comercialización de equipo contra incendio, cuya marca sea una referencia de calidad y confianza. Ofreciéndole a nuestros clientes las mejores alternativas y soluciones integrales en materia de seguridad, mediante un servicio profesional, ético y responsable.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición del Control Interno**

Según la Contraloría General de la República (2006) el control interno se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Para Fernández y Pacheco (2014) el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

### **2.3.2 Definición de la Gestión Empresarial**

La gestión consiste en determinar la optimización y brindar buenos resultados para mejorar las cosas de forma correcta esta que influyen

directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones. **Arrellana, (2014)**

### **2.3.3 Definición de la Gestion Administrativa**

Terry (1956) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Según esta teoría nos dice Terry, la educación debe mantener un orden lógico ya que está destinada a transformar la visa del ser humano como tal, es por ello que el rol del gestor educativo debe tener una base que lo lleve al éxito de la institución, es aquí donde debemos mencionar algunos aspectos relevantes en su labor:

#### **1. Planeación**

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

## **2. Organización**

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

## **3. Dirección**

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

## **4. Control**

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

### **2.3.4 Definición de Empresa**

Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para los socios o accionistas; o de carácter estatal, en que se propone prestar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general.

### **2.3.5 Definición de 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, etc.

### **2.3.6 Definición de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC**

Se denomina empresa de seguridad porque su principal función es de garantizar y velar por la seguridad de las empresas industriales, hospitales, hoteles comercios y viviendas contando con el mejor personal técnico y usando los mejores productos y tecnologías.

## **III. METODOLOGIA**

### **3.1 Diseño de la Investigación**

La presente investigación será de tipo cualitativo

### **3.2 Población y Muestra**

Descriptivo – bibliográfico, Documental y de caso.

### **3.3 Definición y operacionalizacion de variables**

No aplica porque se tratará de una investigación bibliográfica y de caso.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos**

**3.4.1 Técnica:** Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas, revisión bibliográfica – Documental.

**3.4.2 Instrumentos:** Para el recojo del objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas. Para el objetivo específico 2 se utilizó el instrumento de cuadros estadísticos descriptivos en base a los cuestionarios aplicados a cada uno de los casos que conforman el

proyecto de meta-análisis. Finalmente, para el objetivo específico 3 se utilizó un cuadro comparativo pertinente.

### **3.5 Plan de Análisis**

Para demostrar y conseguir el objetivo específico N° 01, se hizo a través de la revisión bibliográfica pertinente; más concretamente, se revisaran los antecedentes nacionales, regionales y locales que hayan investigado, nuestra variable o variables y unidades de análisis. Luego dichos resultados se sistematizaran en el cuadro N° 01; para posteriormente hacer el análisis de dicho resultado. Para lograr el objetivo específico 2 se hará el análisis de la encuesta con preguntas relacionadas acerca del componente ambiente de control y su influencia en la gestión de las empresas. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hará un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y 2.

### 3.6 Matriz de Consistencia

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p>El Control Interno y su influencia en la Gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú S.A.C. de Chimbote, 2016.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del control interno en la Gestión administrativa de las empresas servicios del Perú y de Empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC de Chimbote, 2016?</p>	<p>Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú S.A.C. de Chimbote, 2016.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú.</li> <li>2- Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa de servicio Seguridad Contra Incendios Secoin Perú S.A. de Chimbote, 2016.</li> <li>3- Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC de Chimbote, 2016.</li> </ol>	<p>No se aplica hipótesis</p>

### 3.7 Principios Éticos

No aplico porque se tratará de una investigación bibliográfica de caso.

## IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados:

**4.1.1 Respecto al Objetivo Especifico 1:** describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú, 2016.

**CUADRO 01**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Escalante (2004)</b>	En su investigación indica que el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la empresa. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno y monitoreo. Las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa y costos deben tener controles internos implementados, con la finalidad de salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los Estados Financieros.
<b>Prado (2009)</b>	Determina que la identificación de una deficiente gestión administrativa en las empresas se encuentran en las fases o etapas de la gestión empresarial; es decir en la planeación, organización, dirección y control. La identificación de una deficiente gestión administrativa propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un control interno que facilite el mejoramiento de la

	gestión, es decir ayuda al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.
<b>Paima y Villalobos (2013)</b>	En su investigación optó por proponer políticas que promuevan la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable y así cumplir con los objetivos trazados por la empresa.
<b>Alva (2017)</b>	En su investigación establece que el control interno en las MYPES trabajan de manera empírica, creciendo de una manera desorganizada, también indican que poner en práctica los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión administrativa obteniendo resultados eficientes y eficaces, cuyo fin tiene efectos de disminuir los riesgos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se puedan dar en las diferentes áreas.
<b>Vásquez (2016)</b>	En su investigación determina que a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del Perú, la cual está evitando cumplir con los objetivos y metas establecidas por la empresa.
<b>Fernández (2013)</b>	Determina que el control interno es un medio para alcanzar un fin y por lo tanto no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejo en las diferentes áreas de las empresas, así como

	en el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos y así poder lograr la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.
<b>Paredes (2014)</b>	En su investigación establece que el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia en las gestiones que realiza el área administrativa, también participa dando a conocer la situación real que está atravesando la empresa en sus diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta y si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas de sus estados financieros.

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

**4.1.2 Respecto al Objetivo Especifico 2:** describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa de servicio Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC, de Chimbote, 2016.

**CUADRO 02**

Nº	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	¿Cuenta la empresa con el control interno implementado formalmente?		X
2	¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		X
3	¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	X	

4	¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?	X	
5	¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?		X
6	¿La empresa cuenta con plan anual de capacitación?		X
<b>EVALUACION DE RIESGO</b>			
7	¿La empresa tiene bien definidos sus objetivos?	X	
8	¿Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	X	
9	¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
10	¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		X
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
11	¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X
12	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
13	¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	
14	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?		X
15	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales?	X	
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>			
16	¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?		X
17	¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?		X
18	¿Se proporciona la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
19	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		X
20	¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?		X
<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>			
21	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?		X
22	¿Se están cumpliendo cada una de las metas programadas?		X
23	Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		X
24	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores, como medio para fortalecer los controles internos?		X

<b>25</b>	¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?	<b>X</b>
-----------	--	----------

**Fuente:** Para la elaboración del cuestionario se tomó como referencia los componentes del informe COSO

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>			
<b>26</b>	¿Cree usted que la aplicación del control interno influye en el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	<b>X</b>	
<b>27</b>	¿Usted considera que la gestión administrativa ha logrado mejora uno de sus elementos que es la dirección?	<b>X</b>	
<b>28</b>	¿La Planificación que se utiliza en la gestión administrativa optimiza el crecimiento económico de la empresa?	<b>X</b>	
<b>29</b>	¿La información que se le provee de parte de los miembros de la empresa contribuye en la toma de decisiones?	<b>X</b>	
<b>30</b>	¿Este seguro de la conducta de los miembros de la empresa le conduce a las metas establecidas?	<b>X</b>	

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso (Ver Anexo 02)

**4.1.3 Resultado respecto al Objetivo Especifico 3:** realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Perú SAC, de Chimbote, 2016.

### CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBEJTIVO ESPECIFICO N° 1	RESULTADOS DEL OBEJTIVO ESPECIFICO N° 2	RESULTADOS
<b>Respecto al ambiente de control</b>	Los trabajadores deben conocer los sistemas de control y ser capacitados, el cual será necesario para un buen funcionamiento de la	La empresa no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado y tampoco se brinda	No coinciden

	empresa en la gestión administrativa (Paredes, 2014).	capacitaciones muy continuas al personal que labora en la empresa.	
<b>Respecto a la valoración de riesgo</b>	El control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia, en las empresas logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas lo que permite minimizar riesgos, prevenir y detectar malos manejos que se puedan dar en las diferentes áreas. (Alva, 2017)	La empresa lo que se busca es obtener resultados eficientes para poder disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.	Si coinciden
<b>Respecto a la actividad de control</b>	Establece que el control interno debería actuar en cada una de las áreas y en todos los niveles de la empresa para que se encuentren bajo un régimen de control. (Escalante, 2004)	En la empresa falta comprometer a los jefes de cada área para que asuman con responsabilidad sus funciones establecidas	No coinciden
<b>Respecto a la información y comunicación.</b>	Afirma que implementar el control interno será necesario para la elaboración de un manual de organización, funciones y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa (Prado, 2009).	La empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna.	Si coinciden
<b>Respecto a la supervisión y monitoreo</b>	Establece que implementar el control interno implicara un cambio en la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, permitiendo de esta manera ser más efectivos y que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las	La empresa carece de un sistema de control para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores.	No coinciden

	medidas de control. (Vásquez, 2016)		
<b>Respecto a la gestión administrativa</b>	Determina que proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, apoya a la administración en la toma de decisiones y a la gestión de cumplir con los objetivos y metas trazadas por la empresa. Paima y Villalobos (2013)	La empresa afirma que la aplicación de un control interno influye en la gestión administrativa y que la información y la conducta de los miembros de la empresa apoyan a una mejor gestión.	Si coinciden

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

Para efectos del análisis de los resultados se utilizó como referencia los cinco componentes del informe COSO.

## 4.2 Análisis de Resultado

### 4.2.1 Respecto al Objetivo Especifico 1

Paredes (2014) y Fernández (2013) coinciden en sus resultados al establecer que el control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión de las empresas de servicios del Perú, siempre y cuando se aplique de manera adecuada por cuanto es un instrumento y herramienta de control administrativo que genera la transparencia en las operaciones; bajo el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que facilitan que la gestión administrativa cumpla con sus objetivos y metas trazadas. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes regionales: Paiba y Villalobos (2013); Alva (2017) establecen que el control interno influye

positivamente en la gestión administrativa para lograr sus objetivos y metas obteniendo de forma eficiente y eficaces para una mejor toma de decisiones; Asimismo, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas según Arrellana (2014) y Fayol (1916). Por lo tanto se puede deducir que los trabajos de investigación de los autores citados sólo se dedican a describir aspectos relacionados con los que establece la teoría del control interno y no demuestran estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú.

#### **4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2**

##### **Respecto al componente ambiente de control**

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa, de las cuales representan el 100%, el 33 % nos dio como respuesta SI y un 67% como respuesta NO, lo cual refleja que no se está dando importancia al componente más importante del control interno, pues según la teoría la califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema.

##### **Respecto al componente actividades de control**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, el 60 % nos dio como respuesta SI y un 40% como respuesta contraria, lo cual refleja que en la empresa del caso, no se está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afecten las metas de la empresa

como posición contraria a lo que establecen los autores revisados señalan que las actividades de control comprende procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la empresa, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

### **Respecto al componente evaluación de Riesgos**

De las 4 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, se obtuvo una considerable del 75 % como respuesta positiva y un escaso 25% como respuesta contraria, esta situación es beneficioso porque según las repuestas obtenidas, la empresa estudiada está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, posición a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual servirá de base para determinar la forma de ser gestionados.

### **Respecto al componente información y comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, el 20 % nos dio como respuesta SI y un 80% como respuesta negativo, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la empresa, pues la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada

en una forma y espacio de tiempo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades y si este no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente.

#### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representan el 100%, todas nos dio como respuesta NO, lo cual pone en evidencia a la empresa que no existe supervisión y monitoreo del desempeño de los trabajadores, situación muy riesgosa para la empresa, pues según lo establece el informe COSO los sistemas de control interno requieren de una supervisión periódica; es decir un proceso que verifique el desempeño del control interno en el transcurso del tiempo.

#### **Respecto a la gestion administrativa**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, de las cuales representa el 100 % todos nos dio como respuesta SI, la cual pone en evidencia que la aplicación de los elementos de la administración apoya al logro de los objetivos y metas trazadas por la empresa.

### **4.2.3 Respecto al Objetivo Especifico 3:**

#### **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la implementación de un sistema de control interno no coinciden, pues la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal, sin embargo (Paredes, 2014) establece que en la empresa el personal de cada área debe conocer los sistemas de control y procedimientos, el cual

es muy vital para un buen funcionamiento de la empresa en su gestión administrativa.

### **Respecto a la actividad de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a que el control interno debería existir en todas las áreas de la empresa, estos no coinciden, pues en la empresa no hay compromiso de funciones por parte de los jefes de cada área, sin embargo (Escalante, 2004) afirma que el control interno debe actuar en todas las áreas de la entidad para que se encuentren con riguroso control o monitoreo para salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los estados financieros.

### **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la identificación y valoración de riesgos sí coinciden, pues lo que busca la empresa es disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión en las diferentes áreas de la empresa, tal como lo establece (Alva, 2017)

### **Respecto a la información y comunicación**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 referente a la calidad y suficiencia de la información, ambos coinciden en que la empresa brinda la información necesaria al personal de manera oportuna, que les

permita cumplir de forma eficiente y efectiva cada una de sus funciones, (Prado, 2009).

### **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la supervisión y monitoreo no coinciden, pues en la empresa no realizan el monitoreo del cumplimiento de las funciones; situación que es desfavorable para la empresa pues esto origina el retraso y el incumplimiento de los objetivos y metas trazados, así mismo (Vásquez, 2016) afirma que la empresa por más que tenga implementado un sistema de control si no se realiza el monitoreo correspondiente este no influenciara positivamente en la gestion de la empresa y esto no lograra cumplir lo establecido.

### **Respecto a la gestion administrativa**

Según los resultados encontrados en el objetivo1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la gestion administrativa si coinciden que proponer políticas y procedimientos que agilicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, apoya a la administración en la toma de decisiones y a la gestión de cumplir con los objetivos de la empresa Paima y Villalobos (2013)

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al Objetivo Especifico 1:**

En los resultados de los antecedentes analizados y revisados, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú. Los trabajos de investigación sólo se han limitado a describir por separado cada una de las variables; sin embargo en las bases teóricas se establece que si existe influencia entre el control interno y la gestión administrativa de manera positiva.

### **5.2 Respecto al Objetivo Especifico 2:**

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa empresa Seguridad Contra Incendios Secoin Peru S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa carece significativamente de un adecuado control interno, por lo tanto, el control interno no está influyendo en la gestión, debido a la falta de su implementación, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y por lo tanto requiere de una buena implementación del sistema que asegure el buen desarrollo de las funciones establecidas.

### **5.3 Respecto al Objetivo Especifico 3:**

De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el trabajo de investigación, se puede entender que en las empresas de servicios a nivel nacional como en la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin

Perú S.A.C. del distrito de Chimbote, el control interno no está influenciando en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos; así mismo, esto se debe a que no se está aplicando correctamente los componentes del control interno, situación que pone en riesgo los intereses de las empresas de servicios.

#### **5.4 Conclusión general:**

Según los autores revisados y análisis de resultados se concluye: el control interno es un proceso integral y una herramienta de apoyo, su aplicación y funcionamiento efectivo permite una gestión óptima y una influencia favorable. Respecto al caso de estudio: Seguridad contra incendios Secoin Perú SAC no cuenta con un adecuado control interno; la aplicación del componente ambiente de control, actividad de control, supervisión y la gestión administrativa los resultados encontrados por los autores nacionales y del caso no coinciden por que no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en algunos de sus componentes, lo cual afecta a la gestión y esto con lleva a que no se cumpla los objetivos y metas trazadas de la empresa; sin embargo las bases teóricas las señalan que son efectivos y favorables si operan en forma conjunta llegando a la contradicción de un 50% y 50%.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias Bibliográficas:

- Alva, B. (2016) El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Servicios Generales & Maderera Aaron s.a.c.” de Huarney, 2015. (Para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú
- Amaro, A. (2013) La importancia del control interno en la empresa. Extraído el 04 de setiembre, 2013 de <http://elempresario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Ascate, J (2014) Empresas de servicios. Extraído el 08 de noviembre del 2014 de <http://conceptodefinicion.de/empresa-de-servicios/>
- Chacon, W. (2001) El control inetrno. Extraído en octubre del 2001 de <https://www.monografias.com/usuario/perfiles/chaconw/monografias>
- Crisologo. A; Cruz. S (2013) En control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A de la ciudad de Trujillo en el año 2012. De la ciudad de Trujillo (para optar el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Perú.
- Escalante, C. (2004) Control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración (para optar el título de contador). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

- Estupiñan, G. (2006) El control interno. Tomado el 06 de Abril, 2006, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/capitulo%201.pdf>
- Fernandez, S. (2014) El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú.
- Gavilanes, Ch. (2012) Sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa "INTROVE CIA. LTDA. (Para optar grado de ingeniero en contabilidad y auditoría en instituciones públicas) Universidad Central del Ecuador facultad de ciencias administrativas escuela de contabilidad y auditoría. Quito, Ecuador. Extraído en mayo, 2012, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1026>
- Gimenez, B. (2014) Importancia del control interno en la empresa. Extraído el 14 de agosto, 2014 de <https://www.audalianexia.com/blog/author/benito/>
- Gómez, G. (2001) Control Interno en la organización empresarial. Extraído el 11 de mayo Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gonzales, C. (2014) Importancia del control interno en las Pymes. Extraído el 11 de Marzo, 2014, de <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes>.
- Guamán, c (2012) El control interno y su impacto en la Gestión Administrativa – Financiera de mueblería Rila de la ciudad de Ambato en el primer

semestre del año 2011. De la ciudad de de Ambato – Ecuador. (para obtener el título de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA) Universidad Tecnica de Ambato.

Lázaro, T. (2018) Incidencia del ambiente de control en la gestión administrativa del gobierno regional de Ancash, Huaraz, 2012-2012. De la ciudad de Huaraz (para optar el título de contador). Universidad Santiago Antúnez de Mayolo Huaraz, Perú.

Meléndez, J (2016) Control interno. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Paima, C. & Villalobos, M. (2013) Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo (para optar el título de contador). Universidad privada Antenor Orrego Trujillo, Perú.

Paredes, C. (2014) Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios - Caso Empresa R Y L Servicios Generales S.R.L (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Prado R. (2009) El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Ramón, J. (2001) El control interno en la empresas privadas. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

- Ramos, R. (2016) El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon's Negocios e Inversiones S. A. C., 2015. De la ciudad de Chimbote (para optar el título de contador). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Rivera, D. (2015) Importancia del control interno en los negocios. Extraído el 05 de Noviembre, 2015 de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>.
- Servín, L. (2015) Importancia del control interno en las empresas. Extraído el 12 de marzo <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Terry, G. (1992) La gestión administrativa. Recuperado de: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Taboada, V. (2011) El sistema de control interno y su importancia en la administración pública. Extraído el 22 de Noviembre, 2011 de <http://www.pejeza.gob.pe/asset/docs/sci1.pdf>
- Vásquez, Y (2016) El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples "El Constructor L & A" S.A.C. Huarney, 2016. De la ciudad de Huarney (para optar el título de contador) Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Peru.

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 Anexo 01: Modelo de fichas bibliográficas



# FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,  
 ETC. AUTOR: \_\_\_\_\_  
 APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO  
 Y SUBTITULO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ LUGAR DE  
 EDICION: \_\_\_\_\_  
 AÑO EN QUE SE OBTUVO: \_\_\_\_\_  
 NUM. DE PAGINAS: \_\_\_\_\_ NIVEL ACADEMICO  
 OBTENIDO: \_\_\_\_\_ INSTITUCION Y  
 DEPENDENCIA QUE OTORGA EL  
 NIVEL ACADEMICO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL ASESOR: \_\_\_\_\_  
 APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA  
 OBRA: \_\_\_\_\_

### 6.2.2 Anexo 02: Cuestionario

Nº	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	¿Cuenta la empresa con el control interno implementado formalmente?		<b>X</b>
2	¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		<b>X</b>
3	¿La honestidad y ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?	<b>X</b>	
4	¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?	<b>X</b>	
5	¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?		<b>X</b>
6	¿La empresa cuenta con plan anual de capacitación?		<b>X</b>
<b>EVALUACION DE RIESGO</b>			
7	¿La empresa tiene bien definidos sus objetivos?	<b>X</b>	

8	¿Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	X	
9	¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
10	¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		X
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
11	¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X
12	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
13	¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	
14	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?		X
15	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales?	X	
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>			
16	¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?		X
17	¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?		X
18	¿Se proporciona la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
19	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		X
20	¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?		X
<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>			
21	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?		X
22	¿Se están cumpliendo cada una de las metas programadas?		X
23	Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		X
24	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores, como medio para fortalecer los controles internos?		X
25	¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		X

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>			
26	¿Cree usted que la aplicación del control interno influye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X	
27	¿Usted considera que la gestion administrativa ha logrado mejorar la calidad de servicios para sus clientes?	X	
28	¿Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno optimizan la dirección?	X	
29	¿La información que se le provee de parte de los miembros de la empresa contribuye en la toma de decisiones?	X	
30	¿Este seguro de la conducta de los miembros de la empresa le conduce a las metas establecidas?	X	