



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS
FUNERARIAS DEL PERÚ**

**CASO: EMPRESA FUNERARIA RAMOS SAC. PIURA
2015**

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

AUTORA

Br. ENID YAQUELINE SANCHEZ ADANAQUE

ASESORA

Mgtr. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2016

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS
FUNERARIAS DEL PERÚ**

**CASO: EMPRESA FUNERARIA RAMOS SAC. PIURA
2015**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Donald Savitzky Mendoza
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria para vencer las barreras para poder alcanzar mis objetivos, bendiciéndome con cada logro alcanzado.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis y obtener mi Título profesional.

DEDICATORIA

A mis queridos padres, a mis hijos, y esposo, quienes hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme las fuerzas para continuar en la lucha y alcanzar la meta.

A ULADECH Católica por brindar la oportunidad de avanzar en mi carrera y convertirme en un profesional con muchas ganas de servir a mi patria.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Administrador de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis relacionados a la investigación en estudio, se cuenta sólo con publicaciones relacionadas. Respecto a la aplicación del caso: FUNERARIA RAMOS SAC Finalmente se concluye que: es una empresa bien organizada, sus actividades son ejecutadas y controladas teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos, considerando que el aspecto prioritario en una acción de Control Interno es la protección de activos, promover la eficiencia y eficacia operativa, porque se logran materializar los objetivos a un menor tiempo. Asimismo tiene en cuenta que la supervisión de las actividades realizadas a su personal garantiza la calidad del servicio, pero sin embargo no cuenta con un Manual de Procedimientos en forma escrita, ni copia del Plan de contingencia, todo es en forma verbal. Además no cuenta con un departamento de control interno. Los informes a Gerencia son verbales, es por ello que en algunas oportunidades cuando se requiere un informe escrito, se presenta con atraso.

Palabras Clave: Control interno, administrativo, funerarias.

ABSTRACT

The research was general objective: To describe the main features of internal control Administrative undertakers in Peru and the company Funerary Ramos SAC. Piura 2015. It has been developed using the methodology descriptive, not experimental, descriptive, bibliographical, documentary and case design. Applying the technique of the survey - interview and as a tool for information gathering bibliographic records and pre-structured questions related to the investigation questionnaire, applied to the Administrator of the company under study, obtaining as main results the following: Regarding the literature review: You because no history of thesis related research study found, it is counted only related publications. Regarding the application of the case: FUNERAL RAMOS SAC finally concluded that: is a well organized company, its activities are executed and controlled taking into account the mission, vision and objectives, considering that the priority in an action Internal Control is the asset protection, promote operational efficiency and effectiveness, because they fail to realize the goals less time. Also considers that the supervision of the activities carried their staff guarantees service quality, yet does not have a Procedures Manual in written form or copy of the contingency plan, everything is verbally. In addition it does not have an internal control department. Reports to management are verbal, that is why on some occasions when a written report is submitted late required.

Keywords: internal, administrative, funeral

CONTENIDO

	Pág.
TITULO	iv
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CONTENIDO	x
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	12
2.1.3 Locales	15
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 Teorías del Control Interno	17
2.2.2 Base Legal del Control Interno	38
2.2.3 Caso en estudio: Funeraria Ramos SAC como Organización Social.....	42
2.2.3.1 Reseña histórica.....	42
2.2.3.2 Misión.....	43
2.2.3.3 Visión.....	43
2.2.3.4 Convenios de servicios funerarios.....	43
2.2.3.5 Funeraria Ramos SAC como Organización Social	44
2.2.3.6 Control interno Administrativo	53
2.2.3.7 Áreas de Control interno en Funeraria Ramos SAC.	53
2.2.3.8 Organigrama Estructural	57
2.2.3.9 Organigrama Funcional.....	58
2.3 Marco Conceptual	60
2.3.1 Control Interno	60
2.3.2 Terminología relacionada al Servicio Funerario	63
III. METODOLOGÍA	66
3.1 Diseño de la investigación	66
3.2 Población y muestra	66
3.2.1 Población	66

3.2.2 Muestra	66
3.3 Técnicas e instrumentos	66
3.3.1 Técnica	66
3.3.2 Instrumento	66
3.4 Operacionalización de Variables	66
3.5 Matriz de Consistencia	67
3.6 Plan de análisis	68
3.7 Principios Éticos	68
IV. RESULTADOS	70
4.1 Resultados	70
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	70
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2	72
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3	76
4.2 Análisis de resultados	78
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	78
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	80
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	83
V. CONCLUSIONES	85
5.1 Respecto al objetivo específico 1	85
5.2 Respecto al objetivo específico 2	87
5.3 Respecto al objetivo específico 3	90
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	92
6.1 Referencias bibliográficas	92
6.2 Anexos	95

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 Objetivo específico 1	70
Cuadro 2 Objetivo específico 2	72
Cuadro 3 Objetivo específico 3	76

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ataúdes	49
Figura 2 Capillas	50
Figura 3 Carrozas	51
Figura 4 Camioneta Porta Flores	52
Figura 5 Organigrama Estructural Funeraria Ramos SAC	57
Figura 6 Organigrama Funcional Funeraria Ramos SAC.....	58
Figura 7 Ficha RUC	59

I. INTRODUCCIÓN

El sector de los servicios funerarios, corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero. Los servicios funerarios incluyen los préstamos de dinero, pues su finalidad de su giro de negocio es lucrativa y busca obtener una rentabilidad. Al mismo tiempo, los problemas que afectan a este pueden asemejarse o distanciarse de acuerdo al sistema económico o espacio geográfico en que lo observemos. Hoy en día la mayoría de las empresas orientadas al sector de servicios funerarios y exequiales se caracterizan por brindar atención, apoyo y la asistencia a aquellas personas que han perdido a un ser querido, comprendiendo que en ese momento tan doloroso la parte económica ocupa un segundo plano. **(Guamán & Neira 2012)**

Se entiende por funeraria a aquellos establecimientos que se encargan de llevar adelante el funeral de una persona de acuerdo a las tradiciones de ese país o región. Las funerarias suelen encargarse también de arreglar el cuerpo del difunto para exhibirlo, como también de arreglar los detalles relativos a la cremación o inhumación del mismo según sea la preferencia del difunto o de sus familiares. Pero también podemos observar que a partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios importantes e impredecibles en muchos casos, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos y el servicio funerario no es ajeno a ello.

La actividad de prestación de servicios funerarios, se caracteriza por su especificidad, ya que la contratación se hace en ocasiones puntuales y con carácter de urgencia. Aunque es sobradamente conocida la elevada cuantía del gasto, este aspecto suele quedar relegado a un segundo plano, dadas las circunstancias de los momentos que se atraviesan.

Es por ello que en toda empresa o entidad debe primar un control interno, y las empresas funerarias no son la excepción, motivo por el cual, además de solo operar un control sobre el flujo de efectivo, se tiene que tener varios procesos de control interno en la organización para que exista un adecuado manejo de los recursos de la empresa. De tal forma que todas las áreas de la organización y su personal estén involucrados en cada uno de los procedimientos.

Esto hace que la empresa tenga mayor control en su personal, ya que antes de efectuar cualquier operación ya sea compra de materiales, reembolsos de caja, pago de viáticos, donación y destrucción de ataúdes, tienen que ser revisados, aprobados y autorizados por cada una de las áreas involucradas y así se tendrá la certeza de que no se están violando o tomando acciones por cuenta propia.

(Pérez 2013)

La relación entre el trabajo y la salud de los trabajadores del sector funerario ya fue comentada en 1713 por Bernardo Ramazzini, considerado padre de la medicina del trabajo, que dedicó un capítulo de su Tratado de las Enfermedades de los Artesanos, a las enfermedades y otros males que padecían los sepultureros. Pero es en las últimas décadas cuando se ha ido produciendo una profesionalización del sector y de sus trabajadores, que está a punto de culminar

con la puesta en marcha de las titulaciones oficiales. Profesionales que al igual que los profesionales de otros sectores, tienen problemas de seguridad laboral en el ejercicio de sus actividades diarias pero que, sin embargo, aún no han sido abordadas con profundidad, debido quizás a la distancia que el resto de personas, ajenas a este mundo, mantenemos con todo lo relacionado con el fin de la vida.

Trabajar en una funeraria entraña riesgos muy parecidos a los de los profesionales sanitarios. El contacto con la muerte y elementos que la rodean: cadáveres, enfermedades, productos químicos y el dolor que envuelve la situación de luto en la que se desarrolla el trabajo, conlleva para el trabajador riesgos que van desde la posibilidad de transmisión de enfermedades (hepatitis, tuberculosis, VHI, etc.) de los trabajadores que tienen contacto directo con el cadáver, a riesgos psicológicos derivados de los efectos emocionales de enfrentarse a la muerte y estar en contacto frecuente con restos humanos que pueden estar en diferentes circunstancias (muertes violentas, muertes de menores, avanzado estado de descomposición, mutilaciones, etc.). **(SGS Tecnos S.A 2011)**

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC? Piura 2015.

Siendo el objetivo general: Describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015.

Y como objetivos específicos:

1. Describir las principales características de control interno administrativo en las empresas funerarias en el Perú.
2. Describir las principales características de control interno administrativo en la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015.
3. Realizar el análisis comparativo de las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista social: La importancia del sector funerario como medida de apoyar a las personas en los momentos más difíciles, como es la pérdida de un ser querido, mediante créditos, financiamiento y facilidades de pago, con la finalidad de brindar un servicio a parte de funerario humanitario.

Desde el punto de vista económico: La empresas funerarias aportan tributos al gobierno central. Estas empresas poseen fines de lucro, pues los empresarios de este rubro buscan el crecimiento económico y expandirse cada vez más en el mercado competitivo y ello conlleva al aumento de capital humano.

Desde el punto de vista académico: Permitirá al estudiante tener ideas mucho más concretas y concisas de cómo se aplica el control interno administrativo en una empresa funeraria, siendo necesario que conozcan la planificación y organización de éstas, así como las actividades de proyección social,

cumplimiento y pago oportuno de tributos, y todos los beneficios que originan el ejercicio de su actividad económica, siendo pieza fundamental la optimización y calidad del servicio.

II. REVISION 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 investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación. Tenemos los siguientes:

2.1.1.1 Según Aberasturi, Aranzabe, Garitano & Herce, en su trabajo de Investigación:

“El sector Funerario en la Comunidad de Euskadi - Análisis Jurídico- económico y de competencia” (2010). Determinaron lo siguiente:

En el caso de los mercados de seguro de decesos, las aseguradoras pueden adquirir un control excesivo sobre las condiciones, especialmente las económicas, de la prestación de los servicios funerarios. En el caso de la integración vertical, dicho conflicto está íntimamente ligado al auto contratación y a la posibilidad de incidir en los precios de los servicios funerarios para, después, repercutirlos en las pólizas de los seguros de decesos. Ello plantea un riesgo desde el punto de vista del Derecho de la Competencia, por cuanto canalizan una importante demanda de servicios y cabe la posibilidad de que se dé prioridad a sus propias empresas de servicios funerarios, por lo que, como se ha explicado, se considera necesaria una mayor transparencia en la regulación de este tipo de seguros.

El análisis de las dificultades y costes que desalientan o directamente imposibilitan la entrada de nuevos operadores en los distintos mercados de servicios funerarios permite conocer la probabilidad de penetración de nuevos competidores.

2.1.1.2 Según Constans & Solans (2010). En su trabajo de Investigación: “Servicios Funerarios: Exposición laboral a agentes biológicos”. Determinaron lo siguiente:

Los servicios funerarios incluyen un conjunto de actividades que pueden presentar distintos riesgos específicos. Entre estos riesgos, y derivado de la manipulación de cadáveres o de fluidos biológicos, se puede destacar la exposición a agentes biológicos. Esta Nota Técnica de Prevención presenta los agentes biológicos más frecuentes asociados a las actividades desarrolladas en los servicios funerarios y propone un conjunto de medidas preventivas a fin de minimizar esta exposición.

En las múltiples tareas que tienen lugar en los servicios funerarios, el contacto con los cadáveres puede producirse durante el traslado de los fallecidos desde el lugar de su muerte hasta su destino final, así como durante su almacenamiento, lavado, embalsamamiento o preparación; aunque en principio son pocos los agentes biológicos que pueden presentar un riesgo de infección, el riesgo que éstos representan puede ser importante.

Esta exposición puede tener lugar por contacto directo a través de la piel dañada, por salpicaduras, principalmente a membranas mucosas, o por vía respiratoria, Así, por ejemplo, el riesgo biológico más importante al cual deben enfrentarse

en la actualidad los embalsamadores, es la posibilidad de contraer patologías infecciosas graves por pinchazos con aguja de sutura o con los tubos de inyección y aspiración, así como por contacto con los fluidos biológicos.

Se deben adoptar y seguir las normas de higiene básicas.

- No comer, beber o fumar en las zonas de trabajo.
- Evitar tocarse los ojos, nariz o boca con los dedos.
- Lavarse las manos antes de comer o fumar.
- Proveer a los trabajadores de ropa y calzado de trabajo adecuados.
- Disponer de zonas de aseo apropiadas y adecuadas para uso de los trabajadores.
- Disponer de lugares para guardar la ropa de trabajo de forma separada de la ropa u otras prendas personales.
- Al salir de la zona de trabajo, el trabajador deberá quitarse la ropa de trabajo y los equipos de protección individual (EPI) que puedan estar contaminados por agentes biológicos.
- Disponer de lugares adecuados para guardar los equipos de protección y verificar que éstos se limpian y se mantienen de forma adecuada.
- Los EPI de un solo uso (no reutilizables) se deben desechar como residuo biosanitarios.

- La ropa de trabajo y de protección, si son reutilizables, deben lavarse a altas temperaturas y separadamente de otras ropas no contaminadas.

2.1.1.3 Según el Ministerio de Economía de El Salvador, citado por Alfaro, Ochoa & Navarro (2013). En su tesis denominada: “Sistema contable con base a la Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades vigente a partir de enero del 2011 y proceso de transición para las empresas que prestan servicios funerarios”. Concluyó que utilizaran la norma (NIIF para las PYMES), todas las pequeñas y medianas entidades que no tienen obligación de rendir cuentas y publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos, por lo tanto se obliga a las empresas dedicadas a la prestación de servicios funerarios a utilizar esta norma.

2.1.1.4 Según El Código Tributario de El Salvador, citado por Alfaro, Ochoa & Navarro (2013). En su tesis denominada: “Sistema contable con base a la Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades vigente a partir de enero del 2011 y proceso de transición para las empresas que prestan servicios funerarios”.

Determinó que las obligaciones de los propietarios de las empresas que prestan servicios funerarios en la zona paracentral se deben centrar en lo siguiente:

- a) Tramitar su número de identificación Tributaria.
- b) Presentación de escritos ante la Administración Tributaria.

c) Pago de los tributos y cumplimiento de las obligaciones formales establecidas por este Código o por las Leyes Tributarias respectivas, así como el pago de multas e intereses que haya lugar.

d) Informar por escrito a la Administración Tributaria el cambio de domicilio Tributario.

2.1.1.5 Según Mendoza, citado por Alfaro, Ochoa & Navarro (2013), en su tesis denominada: “Sistema contable con base a la Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades vigente a partir de enero del 2011 y proceso de transición para las empresas que prestan servicios funerarios”. Según Ley del Impuesto a la Renta. Determinó lo siguiente:

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios funerarios están obligadas al pago del Impuesto sobre la Renta y liquidación de sus rentas por medio de declaración jurada en los formularios suministrados por la Dirección General; según el artículo número 92, dado que realiza operaciones provenientes de actividades de servicios.

2.1.1.6 Según Pérez (2013). En su tesis: “Función de Coordinador Contable y Control Interno en una Agencia Funeraria”. Concluyó que la finalidad de su cargo era llevar a cabo los lineamientos y procedimientos de una manera eficaz y responsable de las capillas que le fueron asignadas. Asimismo las funciones como auxiliar de Control Interno son revisar los cortes de ingresos de caja por pago de servicios realizados, arqueos de caja chica (fondo asignado para gastos menores), revisión y supervisión de servicios de contratos otorgados (revisar que el contrato tenga el número de ingreso a caja, numero de salida de mercancía en

sistema y que este facturado), reporte de contratos con incidencias, control de vales de gasolina, inventario físico de ataúdes y urnas, inventario de ataúdes para donación y/o destrucción, y realizar las solicitudes de compra de ataúdes y urnas, a su vez recibir, verificar y firmar de conformidad la mercancía recibida para darle entrada al sistema.

2.1.1.7 Según Icontec Internacional (2014). Publicó: “COFUNERARIA LOS OLIVOS primera empresa funeraria en certificar su servicio”. La mejora continua, generada con la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 y el compromiso de la Organización por entregar a sus clientes un servicio de excelente calidad, en el que se garantice el cumplimiento de los requisitos y especificaciones pactadas, fueron las principales razones para aceptar el reto de movilizar el talento humano de COFUNERARIA LOS OLIVOS para trabajar en equipo y obtener la certificación de producto bajo la NTC 5840:2011. Este proceso tuvo una duración de 15 meses y se inició a mediados del mes de Junio de 2012 con el estudio de los requisitos exigidos por la norma y el diagnóstico del nivel de cumplimiento que se tenía para esa fecha, lo que conllevó a trazar un plan de mejora apoyado en los círculos de calidad institucionales.

Resultado de la aplicación de todo este trabajo en conjunto con los públicos de interés del servicio, se logró que el pasado 12 de Diciembre de 2013 el ICONTEC entregara a COFUNERARIA LOS OLIVOS con sede en Bucaramanga la primera certificación de producto funerario NTC 5840:2011, norma que asegura los requisitos mínimos necesarios para la prestación de los servicios funerarios para

seres humanos fallecidos, teniendo en cuenta las condiciones pactadas con el cliente, la legislación vigente y el respeto hacia el difunto.

Cofuneraria Los Olivos, merecedora de este reconocimiento, se convierte así en la primera y única funeraria a nivel nacional en certificar su servicio funerario, garantizando así la prestación de un servicio de alta calidad, con elementos diferenciadores, prestado por personal competente, que en el momento de verdad rinden un homenaje a ese ser querido fallecido, exaltando su paso por esta vida.

2.1.2 Nacionales

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

Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis relacionadas a la investigación en estudio, se encontraron publicaciones relacionadas.

2.1.2.1 Según Ruiz & Sáenz (2002). En su Tesis Titulada: “El trabajo Estrategias de comunicación en el marketing de **servicios funerarios** en la ciudad de Trujillo. Concluyeron que las empresas cuentan con una diversidad de precios y calidades evidenciando que sus servicios están dirigidos a todo tipo de públicos. Las estrategias más utilizadas son las ventas personales, la publicidad y el merchandising, cuyos objetivos son estimular la demanda para aumentar las ventas; empero, se desperdicia gran parte de su potencialidad porque no son

diseñadas profesionalmente; en cuanto a las ventas, existe escasa o nula capacitación de los encargados.

Los familiares de los fallecidos y el público en general eligen una determinada empresa funeraria por la recomendación de algún familiar o amigo, además de tomar en cuenta el precio y las facilidades de pago.

2.1.2.2 Diario Comercio (2014). Publicó: “Lince clausura **funerarias** por no tener licencias ni medidas de seguridad.”. Se trata de locales ubicados en las avenidas General Córdova y Domingo Cueto que ponían en peligro la vida de empleados y clientes. Tres funerarias ubicadas en las avenidas General Córdova y Domingo Cueto fueron clausuradas por la Municipalidad de Lince debido a que ponían en peligro la vida de sus trabajadores y de personas que desean contratar sus servicios al no contar con medidas de seguridad adecuadas ni licencia de funcionamiento.

Según informó la comuna, las funerarias Acuña, Merino y Divino Señor Mío carecían también de certificados de defensa civil, tenían balones de gas inseguros, tableros eléctricos sin adecuadas medidas de protección, cables eléctricos expuestos, había filtraciones de agua, faltaban pozos a tierra, sus carrozas estaban mal estacionadas, entre otras faltas.

2.1.2.3 SUNAT (2014). En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. Determinó en el artículo 1º de la Ley de Cementerios y **Servicios Funerarios** faculta a las personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios y prestar servicios funerarios en general, de acuerdo con las normas establecidas en dicha

Ley, su Reglamento y el Código Sanitario. Asimismo, el artículo 8° de la citada Ley señala que las entidades públicas fijarán los derechos de las sepulturas y servicios funerarios que se presten en los cementerios públicos; en tanto que los precios de las sepulturas y las tarifas de los servicios funerarios en los cementerios privados se determinarán de acuerdo con la oferta y la demanda.

2.1.2.4 Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios, en su Capítulo I, artículo 14. Estableció: Las Agencias Funerarias proveerán urnas, ataúdes, ánforas, cofres y todos aquellos bienes y servicios necesarios para la inhumación, cremación, transporte y traslado de cadáveres y restos humanos. El Reglamento determinará las características de los bienes y condiciones mínimas para la prestación de los servicios.

2.1.2.5 Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios en su Título III, artículo 12. Estableció: Los servicios funerarios de Agencia Funeraria y Velatorio, podrán ser prestados por personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, con autorización de la Autoridad Sanitaria correspondiente, de acuerdo con los requisitos técnico-sanitarios que establece el Reglamento.

2.1.2.6 Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios en su Título III, artículo 8. Concluyó: Las entidades públicas fijarán los derechos de las sepulturas y servicios funerarios que se presten en los cementerios públicos. Los precios de las sepulturas y las tarifas de los servicios funerarios en los cementerios privados se determinarán de acuerdo a la oferta y la demanda.

2.1.2.7 Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios en su Título III, artículo 9. Determinó: La Autoridad de Salud podrá disponer la clausura

temporal o definitiva de los cementerios y de los locales de servicios funerarios, públicos y privados, por razones que constituyan amenaza contra la salud pública.

2.1.3 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Tenemos los siguientes:

Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis locales relacionadas a la investigación en estudio, se cuenta sólo con publicaciones relacionadas.

2.1.3.1 Diario Correo (2013). Publicó: “Los más diversos costos para sepelio en esta ciudad”. En las inmediaciones de la morgue y de los hospitales locales, las funerarias han instalado sus oficinas. Ahí ofrecen el servicio de sepelio económico, que incluye el ataúd, la capilla ardiente y la carroza para el sepelio, por un costo que oscila entre los 700 y 800 soles. En este caso el ataúd es de madera y modelo llamado imperial.

También ofrecen servicios más costosos, que llegan a los 4 mil 500 soles, pero éste último generalmente es para personas que han tenido seguros de vida.

En este caso también se incluye el tratamiento del cadáver (curación), 6 cargadores enternados y un ataúd de cedro, del modelo llamado "Lincoln" (redondo), aparte de 2 carrozas, una para el traslado del féretro y otra para las ofrendas florales.

Este servicio puede incluir ómnibus, para el traslado de familiares y asistentes al sepelio.

Otros servicios intermedios tienen costos de mil soles, también con un ataúd de madera; mil 200 soles, con un ataúd cuadrado americano, además de capilla y carroza. También los hay de mil 600 soles, mil 800 soles, 2 mil 500 y 3 mil 500 soles. Desde los 2 mil 500 soles el servicio incluye el tratamiento del cadáver.

En el caso de ataúdes para niños los costos son mucho menores.

Los servicios adicionales ya dependen del trato directo entre los representantes de la funeraria y los familiares del occiso, como puede ser la provisión de un local para el velatorio. Si contrata el servicio económico también ha de preocuparse por el tratamiento del cadáver, que cuesta entre 50 y 200 soles, dependiendo del trabajo que deba realizarse, si el sepelio será al día siguiente o después de varios días.

Esta labor se desarrolla en el mismo domicilio del fallecido o en la morgue, cuando el cuerpo ha sido trasladado para una necropsia.

También la mortaja, que incluye un cordón y detente para el muerto. Las más requeridas son las del Señor Cautivo de Ayabaca y de Nuestra Señora del Carmen. También del Señor de los Milagros. En un puesto del mercado Modelo encontramos de 30 soles, que son de la tela más económica. También de 40 soles, que son de tela "piel de ángel"; y de 45 soles, de tela "capri", que tienen mayor demanda, señala la comerciante Lila Contreras. También hay de polistel liviano. Así la situación, el sepelio más económico demandaría alrededor de mil 800 soles,

si se considera el servicio funerario económico, el menor costo por tratamiento de cadáver, el hábito de tela más económico. El precio se incrementa a 4 mil 600 soles en promedio si se adquieren servicios de una funeraria por mil 800 soles, que incluyen ataúdes de mejor calidad, con tratamientos de cadáver para que el cuerpo resista más días, hábitos con mejor calidad de tela y el nicho de tercera fila, más caro, en el mismo campo santo.

2. 2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

2.2.1.1 Teoría del control interno según Terry (1995), citado por Barbaran (2013).

La implementación del control interno se define como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa". "El control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas". El control interno "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

La implementación del control interno posee ciertos elementos que son básicos o esenciales: En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas; en segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados; en un

tercer lugar, el control interno permite la corrección de errores en las actividades realizadas; Y en último lugar, a través del proceso de control interno se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias. En conclusión podemos definir el control interno como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

2.2.1.2 Teoría de control interno según Koontz & O'Donnell (1990), citado por Barbaran (2013).

La implementación del control interno comprende la puesta en marcha de un conjunto de estándares y/o parámetros que deben cumplir los recursos humanos, materiales y financieros para ser utilizados en las actividades que lleva a cabo la institución. Sobre esta base, el control interno se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control interno, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores. Sin embargo es conveniente recordar que no debe existir solo el control interno a posteriori, sino que, al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión.

En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado. Además siendo el control interno la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control interno puede afectar el proceso de planeación.

2.2.1.3 Teoría del control interno según Terry (1995), citado por Barbaran (2013).

Señala que la implementación del control interno es un acto fundamental para la gestión adecuada de una institución y para el cumplimiento de sus fines se divide en los siguientes tipos: El control interno preliminar o previo, el concurrente o simultáneo, el posterior y el de retroalimentación. Control interno preliminar, este tipo de control interno tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad.

En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. Son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control interno requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.

Control interno concurrente, este tipo de control interno tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma mejor conocida del control interno concurrente es la supervisión directa.

Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse. Por ejemplo, la mayor parte de las computadoras están programadas para ofrecer a los operadores respuestas inmediatas si se presenta algún error. Si se introduce un comando equivocado, los controles del programa rechazan el comando y todavía así pueden indicarle por qué es el error. Control interno de retroalimentación, este tipo de control interno se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. El control interno de retroalimentación implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones.

El principal inconveniente de este tipo de control interno es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción. Por ejemplo, se tiene una empresa que tiene 3 sucursales distribuidas por todo el país: Sucursal A, Sucursal B y Sucursal C. El

gerente general ha detectado que la sucursal A tiene serios problemas financieros, mientras que sus otras dos sucursales están funcionando correctamente. Es aquí cuando el gerente debe decidir si esta información es causa suficiente para cerrar dicha sucursal o deberá cambiar las estrategias que han venido implementando.

2.2.1.4 Teoría del control interno según Hevia (2008), citado por Barbaran (2013).

La implementación del control interno consiste en instaurar la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control interno, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control interno es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente. El control interno comprende las acciones de cautela previa simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control interno, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de

las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección. El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control interno institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos.

Se entiende por control interno externo el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, que compete aplicar a la Controlaría General de la República u otro órgano del Sistema por encargo o designación de ésta, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes del Estado. En concordancia con sus roles de supervisión y vigilancia, el control interno externo podrá ser preventivo o simultáneo, cuando se determine taxativamente por la presente Ley o por normativa expresa, sin que en ningún caso conlleve injerencia en los procesos de dirección y gerencia a cargo de la administración de la entidad, o interferencia en el control interno posterior que corresponda. Para su ejercicio, se aplicarán sistemas de control interno de legalidad, de gestión, financiero, de resultados, de evaluación de control interno u otros que sean útiles.

2.2.1.5 El informe COSO, citado por Samaniego (2013). Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. No es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente aplicada en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad diseñada para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos.

2.2.1.6 COSO II, citado por Samaniego (2013). El Control Interno puede ser definido según concepto moderno y de la Organización de Entidades Superiores como:

“El Plan de Organización, y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera y administrativa y que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al Patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

- Alertar la adhesión a la política prescrita por la alta dirección
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos...”

Siendo para la Alta Dirección muy importante lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir, al menor costo posible.

Podemos señalar, que tanto autores e instituciones manifiestan que el Control Interno es una herramienta básica en cualquier negocio, o entidad pública o privada a fin de controlar sus sistemas administrativos u operativos y así lograr efectividad, eficiencia y economía.

“La definición del Control Interno es amplia, definido como un proceso realizado por el directorio, la gerencia general y el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos acerca de: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas”.

Por otro lado, en la obra de KOHLER, Eric, como resultado de su estudio y de sus pruebas define el Control Interno de la siguiente forma:

“El Control Interno es el medio por el cual se realiza la política administrativa. Sería natural concluir de esto que un buen sistema de Control Interno es sinónimo de buena administración y que un mal sistema de control significa una mala administración. Pero no debe interpretarse que los controles dominantes resulten de métodos de aplicación autocráticos, rigurosos, o de operación altamente personal.

El Control de Gestión como herramienta de control, es el análisis sistemático de los resultados obtenidos por las empresas en la administración y utilización de los recursos disponibles para el desarrollo de su objeto social, establecido mediante el cumplimiento de objetivos y metas, la evaluación de la economía y la eficiencia en la utilización de los mismos y el impacto macroeconómico derivado de sus actividades.

El Control de Gestión se aplicará mediante el análisis, estudio y evaluación de la información contable, financiera, administrativa, legal, estadística, propios de los diferentes procesos desarrollados por la entidad en el cumplimiento de su objeto social, a través de instrumento de evaluación como cuadros analíticos, recursos humanos, etcétera.

El concepto está asociado al logro de resultados, es por eso, que no debe entenderse como un conjunto de actividades sino de logros.

El Control Interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las empresas de acuerdo a sus características administrativas, operacionales y de tamaño; siendo éstos: Un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (política y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

Al hablar de Control Interno como un proceso, se hace referencia una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma planificación, ejecución y supervisión.

2.2.1.7 Componentes de Control Interno

1.- El ambiente de control: Refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los funcionarios, la responsabilidad con que desafían sus actividades, y la importancia que le asignan al Control Interno. El ambiente de control sirve de base a los otros componentes, dado que aquí se evalúan los riesgos, se capta la información relevante y realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo a las circunstancias.

Los principales factores del ambiente del control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración del desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En la filosofía y estilo de la dirección y la gerencia nos refiérenos a que toda dirección superior debe transmitir a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos. La Dirección Superior y las

Gerencias deben hacer comprender a todo el personal, que las responsabilidades del Control Interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del sistema de control y que cada rol está relacionado con los demás.

2.- Evaluación de Riesgos: El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones, para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes para identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.

- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

“...Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro. La identificación del riesgo es un proceso reiterado, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente comenzar de cero, esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores”.

3.- Actividades de Control: Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención e interrupción de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión. Conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad.

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos.

En muchos casos las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: las operaciones pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financier, existen diversos tipos de control:

- -Manuales/ Automatizados o Preventivos/Correctivos informáticos
- Gerenciales o directivos.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los gerentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen.

Las actividades de control se refieren a las acciones que realiza la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas y a la vez son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

4.- Información y Comunicación: “...Es necesario que los gerentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en las organizaciones (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Los sistemas de información permiten identificar, recoger, promulgar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas que funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas.

Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Asimismo, el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, incluyendo también una buena comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, así como los manuales de políticas.

Consecuentemente, la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada, comunicada al personal dentro del tiempo indicado, de tal manera que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización”.

5.-Supervisión: “.....Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de Control Interno capaz y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

La supervisión y la gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

1. Proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia.
2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación.
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la empresa.
4. Juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la empresa.

La evaluación de un Sistema de Control Interno constituye las bases para determinar la extensión de las pruebas al revisar las transacciones financieras. El efecto que tiene sobre la auditoría la instalación y la operación de un sistema adecuado de Control Interno es que en la actualidad la auditoría gira en torno a las técnicas de auditoría, de la revisión, del análisis, del muestreo estadístico y pruebas selectivas.

Una operación efectiva de un sistema de Control Interno dependerá de:

1. Registros contables y financieros que estén debidamente diseñados y que se lleven en forma adecuada y;
2. Una segregación efectiva de las funciones del personal de la empresa.

Así mismo debido al hecho de que el control interno financiero efectivo está basado en el concepto de carga y descarga, responsabilidades y obligaciones, los principios básicos del control”.

El sistema de Control Interno permite:

- a) Salvaguardar los recursos materiales y financieros de una empresa, tales como: dinero en caja y bancos, inventarios de materiales, muebles y enseres, etc., asegurando su integridad y evitando que se haga uso indebido del mismo.
- b) Toma de decisiones en base a una información administrativa y financiera oportuna, correcta y segura, es decir confiable.
- c) Alertar a la administración cuando la capacidad de pago por endeudamiento está sobrepasada.
- d) d. Permite evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que la administración ha logrado o alcanzado sus metas y objetivos programados.

También se puede señalar que el control interno actualmente no tiene límites y va más allá de los departamentos de contabilidad y finanzas, ya que así podrá comprender la información periódica de las operaciones, programa de entrenamiento del personal, estudio de tiempo y operaciones, tiempo y

movimientos, todo ello debido a que el control interno abarca todas las áreas de la empresa.

Del mismo modo, el control interno sugiere lo siguiente:

- La duración pone en todo momento el cuadro esperado de operaciones y resultados, pudiendo de esa forma prever las situaciones y elaborar decisiones más acertadas.
- Se dispone de un instrumento por el cual el trabajo de la empresa se desarrolla de acuerdo a un plan general y gerencial coordinado.
- Se posibilita la adopción de medidas y decisiones con la suficiente anticipación permitiendo juzgar los acontecimientos con la perspectiva adecuada.
- Ayuda al manejo financiero de la empresa.
- Sirve para evaluar la eficiencia de los jefes responsables.
- Hace partícipe en las tareas de programación y decisión a una mayor cantidad de responsables, impulsándolas a actuar eficazmente en la concreción de planes.
- Impone a los ejecutivos no sólo responsabilidades operativas, sino también responsabilidades financieras.

Asimismo, se puede señalar que los objetivos del control interno son tres:

- La obtención de la información financiera correcta y segura;
- La protección de los activos del negocio; y
- La promoción de eficiencia de operación.

De esta manera, el control interno no sólo tiene como objeto evitar o reducir los fraudes; sino que también salvaguarda en contra del desperdicio, ineficiencia y promueve la seguridad de que las políticas de operación están siendo cumplidas por personal competente y leal.

Por tanto, el control interno tiene como objetivo primario la planeación de un programa de auditoría que permita emitir un dictamen sobre la posición financiera y los resultados de operación. Sin embargo, el examen de estados financieros no es equivalente a un estudio técnico de la administración. Es evidente, por lo tanto, que nuestra responsabilidad, queda limitada al estudio de aquellos controles que tienen relación directa con los registros contables.

De ese modo el control interno se puede clasificar como control administrativo y control financiero. El control interno administrativo, normalmente, se refiere a actividades que no se pueden considerar como de naturaleza financiera. El control interno financiero se refiere a las actividades financieras, también puede describirse como un sistema en que la responsabilidad de quien maneje los activos y el trabajo de una persona sean comprobados por otra persona.

Tanto el control interno financiero como el control interno administrativo son funciones de la administración. En muchos casos, el control interno financiero y el control interno administrativo se confunden. Un buen control interno se logra mediante una verificación por parte de la administración de las transacciones financieras y de la contabilidad financiera.

Por tanto, una operación efectiva de un sistema de control interno dependerá de registros contables y financieros que estén debidamente diseñados y que se lleven en forma adecuada y de una segregación efectiva de las funciones del personal de la compañía. Ya que los diversos procedimientos de control se describen como el sistema del control interno.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización y métodos coordinados y medidas adaptadas en una empresa para salvaguardar sus activos verificar la precisión y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa y estimular su adhesión a las políticas prescriptas por la dirección. Entonces un sistema de control interno reconoce que se extiende más allá de los aspectos vinculados directamente con las funciones de los departamentos contable y financiero.

Dicho sistema podría incluir control presupuestario, costos “standard”, informe periódico sobre operatividad, análisis estadístico y su respectiva difusión en programa de adiestramiento con la finalidad de ayudar al personal en el cumplimiento de sus responsabilidades y un personal de auditoría interna para brindar a la dirección una seguridad adicional respecto a lo adecuado de los procedimientos que ha instituido y la extensión en que efectivamente se los lleva a cabo.

Por eso el control interno abarca con propiedad actividades en otros campos como estudios de tiempos y movimientos pertenecientes al dominio de la ingeniería y el empleo de controles de calidad mediante un sistema de inspección que fundamentalmente es una tarea de producción.

Por ende lo dicho anteriormente sobre el control interno es sumamente útil ya que nos permite comprender el número y la variedad de los medios de que dispone la dirección para controlar los actos de sus empleados.

Asimismo, la mayoría de las transacciones con un cliente, implica el cobro o pago de dinero en algún momento; el dinero, por su liquidez puede ser objeto de desfalco o manipulación. Se producen muchas pérdidas debido a que el efectivo que ingresa en las oficinas del cliente es retenido por el empleado encargado de cobrarlo. Los objetivos del sistema de control interno sobre las cuentas por cobrar comerciales intentan asegurar que:

- La empresa cobra todo el dinero que le corresponde; y
- La cantidad de dinero recibido sea anotado inmediatamente después de su recepción en los registros contables y depositados sin demora, normalmente en la cuenta bancaria de la empresa.

De esta manera, el sistema de control interno que debe tener la empresa para asegurar que percibe todo el dinero que debe percibir diferirá según la naturaleza del cobro. En el caso de cobros de partidas tales como ventas al crédito, normalmente habrá un registro de la cantidad de la transacción antes de que perciba el dinero en efectivo. El control interno sobre estas pautas del negocio debe asegurar que tales transacciones se registren debidamente en los registros contables para dejar constancia de la cantidad que se deberá percibir y que retomen las medidas adecuadas para que efectivamente sea así, si se efectuarán ventas al contado, puede no existir un registro previo de la cantidad a percibir por la empresa con el que se pueda comparar los cobros reales, y por lo tanto deberá ejercitarse el control de otra manera.

Por lo tanto, el objetivo del control interno en el área de las cuentas por cobrar comerciales, sería ofrecer la seguridad de que todos los importes recibidos por la empresa sean depositados íntegramente y con prontitud en las cuentas bancarias de la empresa y registrados correctamente de acuerdo a su origen, tipo de cobranza y fecha de recepción.

Asimismo, es conveniente tener un conocimiento profundo de los principios básicos que tiene el control interno a efectos de no pasar por alto ninguna información pertinente. Los puntos o principios siguientes deben ser considerados como los principales principios básicos:

- Determinar si las cuentas por cobrar representan créditos auténticos de la empresa.
- Determinar si las cuentas por cobrar tales como figuran expresadas, se realizarán como activos utilizables, esto es si son cobrados.
- Determinar si las cuentas por cobrar, están debidamente clasificadas y adecuadamente presentadas en el balance general.
- Determinar si las operaciones de ventas asentadas en los saldos de las cuentas, han sido registradas en el período adecuado.
- Determinar si han sido hechas las provisiones por pérdidas sobre créditos incobrables y por descuentos y fletes admisibles, devoluciones, ajustes, etc. y si estas provisiones son adecuadas.

2.2.2 Base Legal del Control Interno

2.2.2.1 Según Ley N° 27785 - Ley del Sistema Nacional de Control y de la

Contraloría General de la República, citada por Barbaran (2013).

“Establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho Sistema. Es objeto de la Ley propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación. Las normas contenidas en esta Ley y aquéllas que emita la Contraloría General son aplicables a todas las entidades sujetas a control por el Sistema.

Las disposiciones de esta Ley, y aquéllas que expide la Contraloría General en uso de sus atribuciones como ente técnico rector del Sistema, prevalecen en materia de control gubernamental sobre las que, en oposición o menoscabo de éstas, puedan dictarse por las entidades.

2.2.2.2 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado Ley N° 28716

Barbaran (2013). Establece las bases para una adecuada implementación del control interno en el marco del Informe COSO (Committe of sponsoring organizations of the treadway commission) (Comité de organizaciones

patrocinadoras de la comisión de readway), teniendo por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales. Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

De acuerdo con esta norma, se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal,

organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley.

2.2.2.3 Según NAGAS (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas): ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, citadas por Samaniego (2013). “ Se estudiará y evaluará apropiadamente el sistema de Control Interno de la entidad, como base para determinar el alcance de las comprobaciones que deben efectuarse mediante los procedimientos de auditoría.

El Control Interno corresponde al plan de organización, los métodos, procedimientos y la función de auditoría interna establecidos dentro de una entidad pública, para salvaguardar su patrimonio contra el mal gasto, pérdida y uso indebido. Su estudio y evaluación tiene por objeto conocer con mayor precisión, aquellos aspectos de importancia de la organización y funcionamiento de la entidad. Dicha evaluación del Control Interno comprende la obtención de la información y la comprobación de que los controles identificados funcionen efectivamente y logren sus objetivos. Al término de esta evaluación, el auditor emitirá el documento denominado Memorándum del Control Interno, el cual estará dirigido al titular de la entidad”.

2.2.2.4 Según NIA 400: Evaluaciones de Riesgo y Control Interno, respecto a una Auditoría, citada por Samaniego (2013). “El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de

control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Un sistema de contabilidad puede definirse como una serie de tareas de una entidad, por medio de las cuales se procesan las operaciones como un medio de mantener registros financieros.

Dicho sistema deberá reconocer, calcular, clasificar, registrar, resumir e informar las transacciones.

El sistema de Control Interno es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopta la gerencia de una entidad, para ayudar al logro administrativo de asegurar en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión de las políticas administrativas, la salvaguardia de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y la preparación de información financier”.

2.2.2.5 Según Resolución CONASEV N° 103-1999 – 26 de Noviembre de 1999 y modificaciones, citada por Samaniego (2013). “La importancia de los Estados Financieros reside en que son objetivos, es decir, reflejan hechos reales que ya han sucedido (históricos) y por lo mismo son más fáciles de ser verificados, y en que son concretos, pues son cuantificables y pueden medirse. Cabe resaltar, asimismo que de acuerdo a la nueva Ley General de Sociedades, la Contabilidad se debe realizar en función a las Normas Internacionales de Contabilidad; por tanto, la información contable reunirá las siguientes características; amplitud de conocimiento, síntesis de expresión, e información trascendente, oportuna y neutra; es decir objetiva”.

2.2.3 Caso en estudio: FUNERARIA RAMOS SAC

RUC: 20530045472

2.2.3.1 Reseña Histórica

Funeraria Ramos SAC, fue creada en el año 1940 por sus fundadores los señores Pedro Joaquín Ramos Mendives y su hijo Manuel Ignacio Ramos Coronado, empezando con la fabricación y venta de ataúdes ubicado en Jr. San Francisco N° 897 en la localidad de Catacaos (centro), años más tarde el Señor Manuel Ignacio Ramos Coronado, establece su primer local en la misma localidad de Catacaos en Jr. Mariano Díaz N° 1300, donde se encontraba la fábrica y una única oficina para atención y ventas.

En el año 1997, inauguró su primer local en Av. Independencia N° 246 Urb. Miraflores, Castilla- Piura, la cual es administrada por sus hijos Manuel Joaquín Ramos Bouillon y Florencio Ramos Bouillon.

En el año 2010 inauguran su local propio, ubicado en Av. Independencia N° 220 Urb. Miraflores Mz. C- 1 Lote 03 Castilla- Piura (frente al hospital Regional).

Esta empresa dispone de una amplia variedad de ataúdes de madera, así como de capillas de primera, tiene un parque automotriz que cuenta con elegantes carrozas limusinas panorámicas y modernas camionetas porta flores.

A través de los años Funeraria Ramos SAC, ha ganado prestigio y es reconocida como la mejor de Piura, por la calidad de atención, excelente servicio, calidad humana.

Es una organización seria y responsable, en la actualidad posee una importante cartera de clientes, tanto persona natural como jurídica.

El personal de esta empresa tiene más de 20 años de experiencia en lo que respecta a servicios funerarios. Actualmente cuenta con oficina principal en Av. Independencia N° 220 Urb. Miraflores – Castilla-Piura.

2.2.3.2 Misión: Funeraria Ramos SAC, es una empresa comprometida en satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes con integridad, dignidad y seriedad.

Funeraria Ramos se complace en ofrecer un servicio de alta calidad moral y sensibilidad humana, para brindar ayuda, consuelo en los momentos más difíciles.

2.2.3.3 Visión: La Visión de Funeraria Ramos SAC, es convertirse en una empresa líder, exitosa y comprometida al progreso continuo, mediante el servicio a la familia que atraviesa por los conflictos que provocan la pérdida de un ser querido.

2.2.3.4 Convenios de servicios funerarios

Funeraria Ramos tiene convenios con las siguientes empresas:

- Petroperú
- LAN Perú
- FOSEFAP (Fondo de Sepelio de la Fuerza Aérea del Perú).
- In Vita

- Crossing World Group (CWG)
- Coris del Perú S.A
- Valle del Recuerdo
- La Positiva Vida
- La Positiva Sanitas.

2.2.3.5 Funeraria Ramos SAC como Organización Social

2.2.3.5.1 Características:

- a) **Orientada a obtener ganancias:** Funeraria Ramos SAC, empezó incursionando en la venta de ataúdes, algo que fue un negocio rentable, pues con las ganancias obtenidas, logro constituirse como funeraria , teniendo actualmente tres sucursales en esta ciudad.
- b) **Asumir Reto:** Uno de los primeros retos que afrontó fue el de darse a conocer al mercado , pues al principio tuvo que ganarse la confianza de sus clientes y proveedores , cosa que con el tiempo ha llegado a ser realidad , siendo considerada una empresa confiable y responsable. Otro reto fue el abrir las sucursales con las que cuenta, puesto que en ellas se ha realizado una gran inversión.
- c) **Dirigida por una filosofía de negocios:** La filosofía de negocios de Funeraria Ramos SAC, está orientada al tema de calidad, buen servicio, puntualidad y seriedad.

d) Se evalúa desde el punto de vista contable: En Funeraria Ramos cuentan con registros contables en los cuales guardan la información acerca de las inversiones en las sucursales, referente a la compra de materiales y venta de ataúdes, es decir tienen en cuenta cuáles son sus ingresos y egresos, para así realizar un balance (esto lo hacen normalmente cada mes).

e) Deben ser reconocidas como negocios por las demás organizaciones y por las agencias gubernamentales:

Actualmente Funeraria Ramos SAC, es una reconocida empresa piurana, su actividad económica principal recibe el nombre de pompas fúnebres y actividades conexas, lo que viene a ser venta de ataúdes, servicio de alquiler de capillas, servicio de carrozas limusinas panorámicas modernas, camionetas porta flores, etc.

f) Constituye propiedad privada: Funeraria Ramos SAC, al conformarse como tal en 1960, es considerada como una empresa privada, siendo controlada por su dueña la Sra. Julia María Ramos Bouillon.

2.2.3.5.2 Objetivos

a) Los objetivos indican una orientación que la empresa trata de seguir:

Su objetivo principal está brindar un servicio de calidad, a precios accesibles, brindando apoyo a la colectividad en los momentos difíciles.

b) Fuente de legitimidad que justifica las actividades de la empresa y su propia existencia

La existencia de Funeraria Ramos SAC, está justificada en su misión pues esta da a entender del por qué y para qué existe la empresa.

c) Sirve como estándares para medir su eficacia y rendimiento: Para Funeraria Ramos SAC, es importante cumplir con los objetivos que se propongan, esto se ve reflejado en los ingresos que se generan.

d) Sirve como unidad de medida para verificar y comparar la productividad de la empresa o sus órganos:

En Funeraria Ramos SAC, se han propuesto a dar calidad en el servicio ofrecido, y aumentar las ventas y por ende las utilidades, esto podrá ayudarles a verificar y comparar si su productividad ha sido factible.

2.2.3.5.3 Recursos de la empresa

a) Activos

Físicos o materiales: Tiene locales en los que se ubican las sucursales, Piura, Paita, Sullana, Talara, Catacaos. Donde se ubican las oficinas de atención al cliente, sala de exhibición de ataúdes y capillas ardientes.

Mobiliario de oficina, Equipos de cómputo y 20 unidades de transporte entre Carrozas, Limusinas y camionetas porta flores.

b) Recursos Financieros

Cuenta la empresa con cuentas corrientes bancarias provenientes de las ventas, Caja chica para gastos menores que no ameriten la emisión de un cheque o depósito en cuenta. La finalidad de los recursos financieros es asegurar el capital de trabajo, pago de remuneraciones, proveedores, publicidad y otros.

c) Recursos Humanos

01 Gerente General.

01 Gerente Administrativo.

01 Gerente de Ventas.

01 Administrador.

01 Contador general

4 Vendedores por sucursal

01 Encargado de cada sucursal.

d) Marketing:

- Funeraria Ramos SAC cuentan con una página Web, que es el medio de publicidad para dar conocimiento a los clientes acerca de los servicios que se ofrecen.
- Tarjetas de presentación.
- Publicidad radial
- Publicidad televisiva

e) Área de créditos

Facilidades de pago: Funeraria Ramos SAC, ofrece la facilidad a los clientes que no cuentan con los medios necesarios de poder cancelar el 50% del costo del servicio hasta el día del sepelio y el 50% restante a 30 días.

Asimismo realiza ventas al contado a través de operaciones con tarjetas de crédito:

- Master Card.
- Visa
- CMR
- Maestro
- Tarjeta OH
- Ripley.

2.2.3.5.4 Productos que brinda

Funeraria Ramos SAC es la mejor empresa en la Región, con más de 51 años a su servicio, lo que demuestra a través de sus reconocimientos y diplomas.

Funeraria Ramos SAC, brinda los siguientes productos:

- Ataúdes en madera de cedro de alta calidad,
- Finas Capillas Ardientes en bronce y madera,

- Parque automotriz con Elegantes Carrozas Limusinas Panorámicas y Modernas Camionetas Porta Flores.

Ataúdes

Figura 1



Lincoln



Capsula



Americano



Romano



Figaro Redondo



Diana

Capillas

Figura 2



Capilla de madera



Capilla de madera.

Carrozas

Figura 3



Mercedes Benz



Volvo Panorámico



Volvo V70

Camioneta Porta Flores

Figura 4



Hyundai H 1



Renault Master



Peugeot Bóxer L3H2

2.2.3.5.5 Ámbito territorial: Funeraria Ramos SAC, brinda servicios a otros departamentos del país como Chimbote y Cajamarca.

2.2.3.5.6 Financiamiento: Funeraria Ramos SAC, cuenta con financiamiento Leasing con el Banco Continental para la adquisición de sus unidades móviles, el capital de trabajo es autofinanciado por la empresa (recursos propios).

2.2.3.5.7 Seguro Vehicular: Las carrozas que posee Funeraria Ramos SAC, cuentan con SOAT de la Positiva y Mapfre vigente, siendo renovado anualmente.

2.2.3.6 Control interno Administrativo

Los controles internos administrativos son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de la empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos, para proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos de la empresa.

2.2.3.7 Áreas de Control interno en Funeraria Ramos SAC.

2.2.3.7.1 Área de Caja

La administración del efectivo es de suma importancia, para a empresa, porque el efectivo es el medio aceptado para la adquisición de bienes y servicios y requiere que las empresas establezcan eficientes sistemas y procedimientos de control para protegerlos y salvaguardarlos de fraudes.

La administración del efectivo, se centra en dos importantes áreas:

La elaboración del presupuesto de efectivo y el estado de cambios en la situación financiera. Esta labor está a cargo del Contador general y el gerente general de Funeraria Ramos SAC.

Las estrategias básicas que se siguen para la administración del efectivo son las siguientes:

- 1) Aprovechar descuentos en efectivo que resulten favorables.
- 2) Cobrar las cuentas pendientes lo más rápido posible sin perder ventas futuras utilizando procedimientos de cobranza adecuados.

Procedimientos de control del efectivo

- Arqueos periódicos e inopinados
- Conciliación bancaria

2.2.3.7.2 Área de Compras

Las estrategias básicas para el Área de compras:

- Cubrir las cuentas por pagar lo más tarde posible, sin perder la credibilidad del proveedor.

Procedimientos de control de proveedores

- Mantener actualizados los registros de cuentas por pagar, para asegurar el pago oportuno.

2.2.3.7.3 Cuentas por cobrar

Las estrategias básicas para las cuentas por cobrar:

- Establecer políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito.
- Las políticas de crédito deberán estar acorde a las condiciones económicas del cliente y según el nivel socio económico al cual pertenece.
- Revisar mensualmente la antigüedad de saldos

Procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar

Efectuar arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.

- Llevarse un registro, de las cuentas incobrables ya castigadas.
- Preparar mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.
- Utilizar procedimientos de cobranza adecuados, para no perder clientes.

2.2.3.7.4 Personal

-El ingreso de personal se efectúa previo proceso de convocatoria, evaluación y selección para garantizar su honestidad y competencia.

-Los contratos son suscritos anualmente

-Las capacitaciones se determinan de acuerdo a las necesidades de adiestramiento que requiere el personal.

- La empresa cubre sus beneficios sociales y derechos de cada trabajador

Procedimientos de control interno del personal

- Registro de ingreso y salida según horario establecido en dos turnos (día y noche)
- Supervisión del horario nocturno
- La jornada laboral es de 48 horas semanales (no se permite tiempo adicional no autorizado).
- Control y supervisión de eficiencia y eficacia en las labores.

2.2.3.7.5 Unidades Móviles

- Las unidades móviles se encuentran activadas.
- Cuentan con Licencia de Circulación.

Procedimientos de control interno de Unidades Móviles.

- Realizar mantenimiento cada 15 días.
- No permitir circulación de unidades móviles que reporten fallas mecánicas, deben estar en condiciones óptimas.
- El SOAT debe encontrarse vigente.

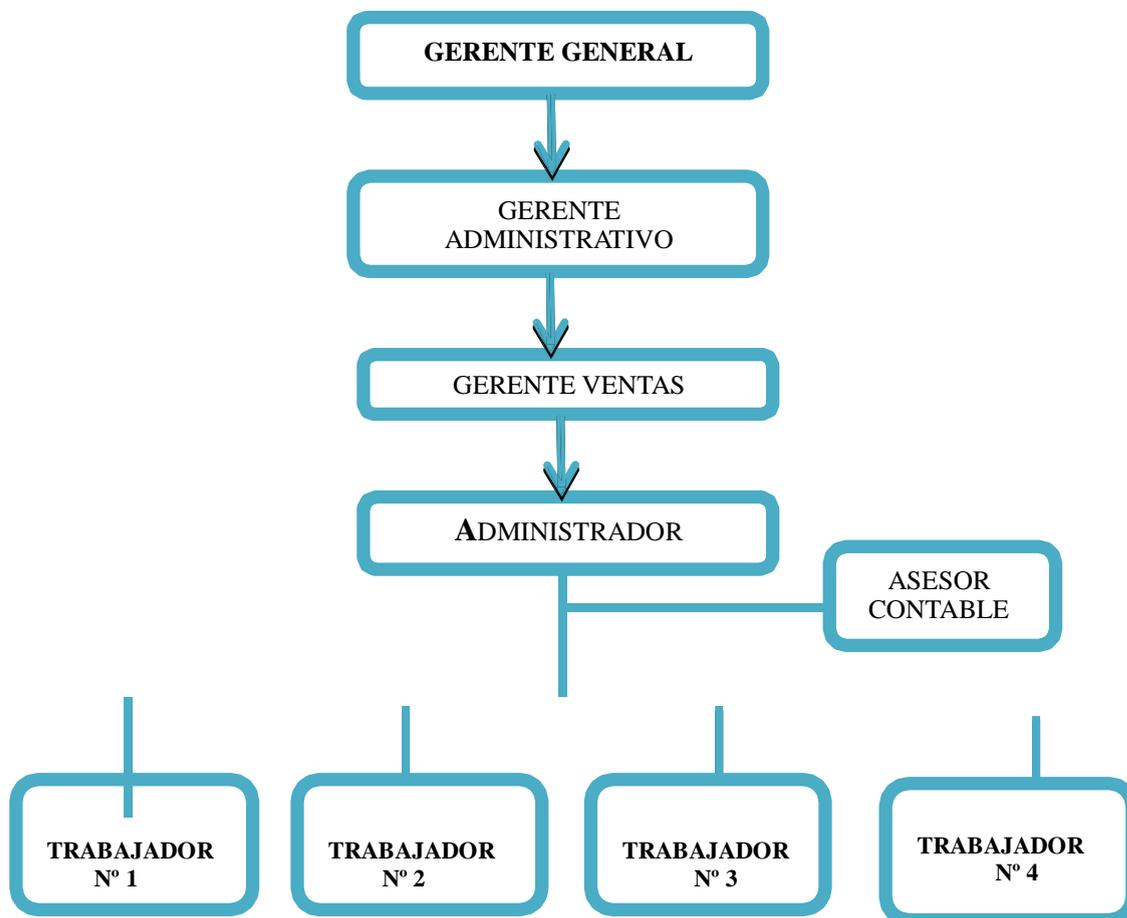
Servicio de mantenimiento de Unidades móviles

- A cargo de Servicio Toyota del Perú.

2.2.3.8 Organigrama Estructural

Figura 5

Organigrama Estructural Funeraria Ramos SAC.



Fuente: Elaboración propia, en base información de la empresa.

2.2.3.9 Organigrama Funcional

Figura 6

Organigrama Funcional Funeraria Ramos SAC.

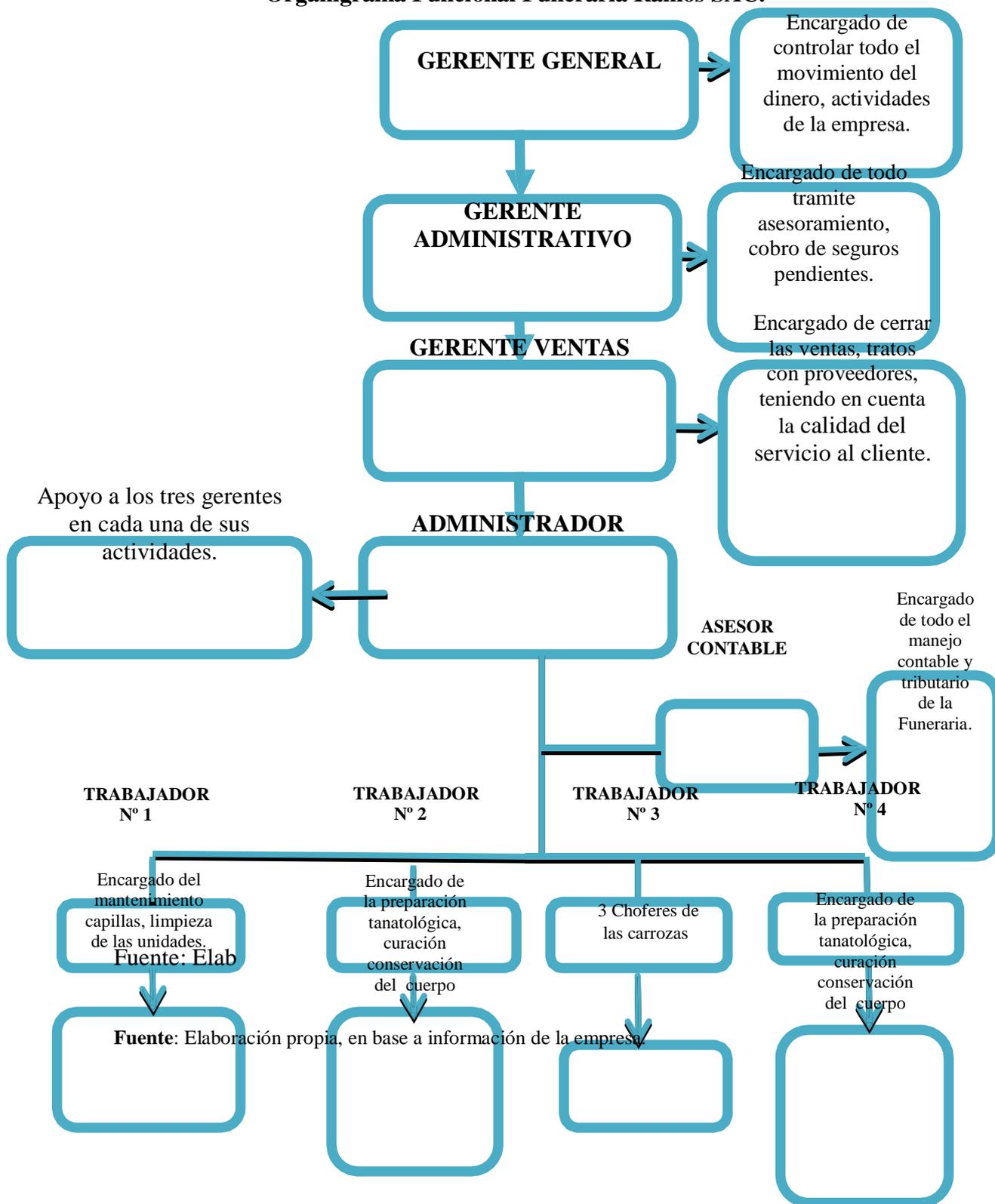


Figura 7
 Ficha RUC



FICHA RUC : 20530045472 FUNERARIA RAMOS S.A.C.

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: FUNERARIA RAMOS S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 04/10/2013
Fecha de Inicio de Actividades	: 04/10/2013
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0081 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 93031 - POMPAS FUNEBRES Y ACTIVID.CONEXAS
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUJAL
Sistema de Contabilidad	: MANUJAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 73 - 340991
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 73 - 969901064
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: -
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Departamento	: PIURA
Provincia	: PIURA
Distrito	: CASTILLA
Tipo y Nombre Zona	: ---- CENTRO DE CASTILLA
Tipo y Nombre Vía	: AV. INDEPENDENCIA
Nro	: 220
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: COSTADO DE BOTICA ASISTENCIAL
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 30/09/2013
Número de Partida Registral	: 11125758
Tomo/Ficha	: 0237
Folio	: -
Asiento	: A00001
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de	Exoneración
---------	--------------	----------	-------------

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Control Interno

Definición

Según Claros, citado por Arquipucho (2015). “El Informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- b) Confiabilidad de la información financiera
- c) Cumplimiento con leyes y regulaciones

La primera categoría: Se refiere a los objetivos empresariales básicos de la entidad también al rendimiento, rentabilidad y adecuada distribución de los recursos.

La segunda categoría: Se relaciona con la elaboración y publicación de los Estados Financieros y la confiabilidad de la información.

La tercera categoría: Señala el cumplimiento de las normas y leyes a que está sujeto la entidad. Las tres categorías distintas se relacionan entre sí con diferentes necesidades sin perder el enfoque dirigido hacia el cumplimiento de cada una de ellas en forma individual.

Según Cárdenas, citado por Arquipucho (2015): “Control es una acción, en la medida en que sea tangible y, consecuentemente, el efecto que produce pueda medirse. Al igual que el espíritu es inherente al cuerpo humano, el control lo es a la entidad como ente concreto y, específicamente a la administración, personificada en sus órganos de dirección y gerencia”.

El entorno del control es la atmósfera dentro de la cual existen los controles contables de una entidad del Estado y se preparan los Estados Financieros. Por lo tanto es indispensable comprender el entorno del control para calificar los factores que tienen un efecto dominante y el riesgo de que existan errores en el procedimiento de las operaciones y en los juicios que la gerencia hace al preparar los Estados Financieros.

La conciencia de control se refiere a la importancia que la gerencia le da a los controles internos y al entorno en que ellos funcionan.

En gran parte este es un concepto intangible, es una actitud de la gerencia, que una vez comunicada ayuda a lograr que un control adecuado permanezca en su lugar y reduzca la posibilidad de que controles específicos sean ignorados.

Según Romero, citado por Barbaran (2013). Señaló que da cuenta de los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior; lo que no facilita el proceso de ejecución de la gestión de las instituciones del Estado, indicando que una de las razones más evidentes de la importancia del control interno, es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control interno se emplea para crear mejor calidad; las fallas del proceso se detectan y el proceso

se corrige para eliminar errores. Enfrentar el cambio forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización.

Según Escalante, citado por Barbaran (2013). Indicó 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.

Según **Hernández**, citado por Barbaran (2013). Sostuvo que el control interno ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control interno se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control interno de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control interno. Bajo la perspectiva amplia, el control interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional.

2.3.2 Terminología relacionada al servicio Funerario.

Según Secretaria Distrital de Salud de Bogotá- Dirección de Salud Pública

Carro fúnebre: Vehículo encargado de llevar el cadáver de la funeraria a la iglesia, el cementerio o directamente al horno crematorio.

Cremación: Reducción a cenizas del cadáver por medio del calor (resolución 7731 de 1983).

Funeraria: O agencias mortuorias. Establecimientos destinados a la venta de ataúdes, traslado y arreglo de cadáveres, velación y exequias, tramitación de autorizaciones de inhumación, cremación y exhumación de cuerpos.

Inhumación: Consiste en el depósito de un cadáver, órganos o partes de restos humanos en una fosa ubicada en bóvedas o en la tierra, por un tiempo determinado durante el cual se suceden todas las fases de putrefacción, hasta la descomposición de los tejidos o modificación del cadáver dependiendo de la preparación del mismo.

Maquillaje del cuerpo: Se realiza por estética a solicitud de la familia o el encargado del cuerpo.

Preparación del cadáver: Proceso por el cual se realizan al cadáver diferentes procedimientos para garantizar la adecuada conservación del cuerpo y la estética del mismo.

Sala de velación: Lugar destinado a la velación de los cadáveres, y donde no se realiza ningún tipo de tratamiento o conservación a los mismos.

Velación: Ritual durante el cual el cadáver se encuentra dentro del ataúd en espera de ser llevado al cementerio o ser sometido al proceso de incineración.

Según Real Academia

Ataúd: Caja, ordinariamente de madera, donde se pone un cadáver para enterrarlo o para incinerarlo.

Capilla Ardiente: Oratorio fúnebre provisional donde se celebran las primeras exequias por una persona, en la misma casa que ha fallecido.

Cortejo fúnebre: Conjunto de personas que acompañan al fallecido.

Exequias: Honras fúnebres.

Funeraria: Una funeraria es un negocio que presta servicios de inhumación y de cremación para los fallecidos y servicios funerales y de velación para sus familiares. Estos servicios pueden incluir la preparación del velatorio y el funeral, y facilitar una capilla ardiente para el funeral.

Funeral: Un funeral es una ceremonia que se lleva a cabo para despedir a una persona ya muerta. La naturaleza y la composición de los ritos funerarios dependen de la época, la cultura, la posición social del difunto y las creencias religiosas de la sociedad y sobre todo el afecto hacia el muerto. Los diferentes ritos de funeral son básicamente el embalsamamiento, la sepultura o la cremación. Para las figuras nacionales importantes se suele ofrecer un Funeral de Estado. Los ritos funerarios, las prácticas relacionadas con la muerte y el enterramiento de una persona, son específicos de la especie humana. Estas prácticas, estrechamente

relacionadas con las creencias religiosas sobre la naturaleza de la muerte y la existencia de una vida después de ella, implican importantes funciones psicológicas, sociológicas y simbólicas para los miembros de una colectividad. Así, el estudio del tratamiento que se dispensa a los muertos en cada cultura proporciona una mejor comprensión de su visión de la muerte y de la propia naturaleza humana.

Significado de Funeraria: La primera definición de funeraria en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española es perteneciente o relativo al entierro y a las exequias. Otro significado de funeraria en el diccionario es empresa que se encarga de proveer las cajas, coches fúnebres y demás objetos pertenecientes a los entierros. Funeraria es también tanatorio.

Tanatorio: Edificio en que son depositados los cadáveres durante las horas que preceden a su inhumación o cremación.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población.

3.2.2 Muestra

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

3.3.2 Instrumento

Para el recojo de información de la empresa caso FUNERARIA RAMOS SAC, se utilizó un cuestionario.

3.4 Operacionalización de variables

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

3.5 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo en las empresas funerarias en el Perú y de “Funeraria Ramos SAC”- Piura, 2015?</p>	<p>Describir las principales características del control interno administrativo empresas funerarias en el Perú y de “Funeraria Ramos SAC”- Piura, 2015.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas funerarias en el Perú. 2. Describir las principales características de control interno administrativo en la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. 3. Realizar el análisis comparativo de las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. 	<p>Control</p> <p>Interno</p> <p>Administrativo</p>	<p>Diseño: Cualitativo - Descriptivo- bibliográfico- documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica y entrevista.</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario.</p>

3.6 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a **Funeraria Ramos SAC**.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

3.7 Principios Éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las principales características de control interno administrativo en las empresas funerarias en el Perú.

Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis relacionados a la investigación en estudio, se cuenta sólo con publicaciones relacionadas.

CUADRO 1: OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTORES	RESULTADOS
Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios	En su Título III, artículo 8. Concluyó: Las entidades públicas fijarán los derechos de las sepulturas y servicios funerarios que se presten en los cementerios públicos. Los precios de las sepulturas y las tarifas de los servicios funerarios en los cementerios privados se determinarán de acuerdo a la oferta y la demanda.
Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios	En su Título III, artículo 9. Determinó: La Autoridad de Salud podrá disponer la clausura temporal o definitiva de los cementerios y de los locales de servicios funerarios, públicos y privados, por razones que constituyan amenaza contra la salud pública.
Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios	En su Título III, artículo 12. Estableció: Los servicios funerarios de Agencia Funeraria y Velatorio, podrán ser prestados por personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, con autorización de la Autoridad Sanitaria correspondiente, de acuerdo con los requisitos técnico-sanitarios que establece el Reglamento.
Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios,	En su Capítulo I, artículo 14. Estableció: Las Agencias Funerarias proveerán urnas, ataúdes, ánforas, cofres y todos aquellos bienes y servicios necesarios para la inhumación, cremación, transporte y traslado de cadáveres y restos humanos. El Reglamento determinará las características de los bienes y condiciones mínimas para la prestación de los servicio.
Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios	En su Título III, artículo 41. Determino: Las agencias funerarias llevan un registro de los fallecidos a los que han prestado servicio, consignando el lugar donde se recoge y sepulta el cadáver. Adicionalmente, llevara un registro de los deudos que solicitaron el servicio, consignando nombre, dirección y parentesco.

AUTORES	RESULTADOS
Según Ruiz & Sáenz (2002).	En su Tesis Titulada: “El trabajo Estrategias de comunicación en el marketing de servicios funerarios en la ciudad de Trujillo. Concluyeron que las empresas cuentan con una diversidad de precios y calidades evidenciando que sus servicios están dirigidos a todo tipo de públicos.
SUNAT (2014).	En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. Determinó en el artículo 1º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios faculta a las personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios y prestar servicios funerarios en general, de acuerdo con las normas establecidas en dicha Ley, su Reglamento y el Código Sanitario.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, y locales.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de control interno administrativo en la empresa “Funeraria Ramos SAC”. Piura 2015.

CUADRO 2: OBJETIVO ESPECÍFICO 2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Dpto. de Control Interno?		X
2	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?	X	
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X	
5	¿Cuenta la empresa con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido y medidas de seguridad al momento de brindar el servicio?	X	
	TOTAL	4	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		X
	TOTAL	5	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
2	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	X	
3	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		X
4	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?		X
5	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
6	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
7	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
8	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del servicio, cumpliendo con el Código Sanitario?	X	
9	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
10	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
11	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
12	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos	X	
b)	La obtención de información adecuada		
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad		
13	¿Cree usted que es necesario considerar las observaciones en el informe del Control Interno?	X	
14	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte de Control Interno?	X	
15	¿Considera usted que el cumplimiento de las normas de Control Interno ayudan a mejorar el proceso administrativo en la funeraria?	X	
	TOTAL	13	2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
3	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
6	¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?	X	
7	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
8	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	
9	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	TOTAL	9	0

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?	X	
2	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
3	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
4	¿Cuenta con un Registro de fallecidos a los cuales se les brindo el servicio?		X
5	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
6	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?		X
7	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?		X
8	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentren en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?	X	
	TOTAL	5	3

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo de las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015.

CUADRO 3: OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios. En su Título III, artículo 9. Determinó: La Autoridad de Salud podrá disponer la clausura temporal o definitiva de los cementerios y de los locales de servicios funerarios, públicos y privados, por razones que constituyan amenaza contra la salud pública.	Funeraria Ramos SAC, si cuenta con un proceso de calidad del servicio ofrecido y medidas de seguridad al momento de brindar el servicio.	No Coincide
EVALUACIÓN DE RIESGOS.	Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios. En su Título III, artículo 12. Estableció: Los servicios funerarios de Agencia Funeraria y Velatorio, podrán ser prestados por personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, con autorización de la Autoridad Sanitaria correspondiente, de acuerdo con los requisitos técnico-sanitarios que establece el Reglamento.	Funeraria Ramos SAC, si cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos.	Coincide
ACTIVIDADES DE CONTROL	SUNAT (2014). En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. Determinó en el artículo 1º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios faculta a las	Funeraria Ramos SAC, se rige por las normas establecidas por SUNAT y sus trabajadores	Coincide

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
	<p>personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios y prestar servicios funerarios en general, de acuerdo con las normas establecidas en dicha Ley, su Reglamento y el Código Sanitario.</p>	<p>cumplen con las normas según el Código Sanitario.</p>	
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Según Ruiz & Sáenz (2002). En su Tesis Titulada: “El trabajo Estrategias de comunicación en el marketing de servicios funerarios en la ciudad de Trujillo. Concluyeron que las empresas cuentan con una diversidad de precios y calidades evidenciando que sus servicios están dirigidos a todo tipo de públicos, cuyos objetivos son estimular la demanda para aumentar las ventas, además de tomar en cuenta el precio y las facilidades de pago.</p>	<p>Funeraria Ramos SAC, si revisa y actualiza los métodos y recursos para satisfacción del usuario, como por ejemplo el uso de tarjetas de crédito para facilitar el pago del servicio.</p>	<p>Coincide</p>
<p>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</p>	<p>Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios. En su Título III, artículo 41. Determino: Las agencias funerarias llevan un registro de los fallecidos a los que han prestado servicio, consignando el lugar donde se recoge y sepulta el cadáver. Adicionalmente, llevara un registro de los deudos que solicitaron el servicio, consignando nombre, dirección y parentesco.</p>	<p>Funeraria Ramos SAC, no cuenta con un Registro de fallecidos a los cuales se les brinda el servicio.</p>	<p>No Coincide</p>

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

4.2 Análisis de los Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Describir las principales características de control interno administrativo en las empresas funerarias en el Perú.

Según los autores de los antecedentes en el Perú.

- a) Ruiz & Sáenz (2002). Determinaron que las empresas que brindan servicios funerarios, cuentan con una diversidad de precios y calidades, tomando como evidencia que sus servicios van dirigidos a todo tipo de público según su situación económica.
- b) SUNAT (2014). En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. En su artículo 1º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios. Estableció que faculta a las personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios, asimismo prestar servicios funerarios en general, siempre y cuando cumplan con las normas y Reglamentos establecidas en dicha Ley y el Código Sanitario.
- c) Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios. En su artículo 8. Determinó: que los precios de las sepulturas y las tarifas de los servicios funerarios se determinaran de acuerdo a la oferta y la demanda.

Asimismo en su artículo 9. de la Ley en mención, se determinó que son las autoridades de salud las que deben disponer la clausura temporal o definitiva

de los cementerios y de los locales de servicios funerarios, públicos y privados que constituyan amenaza contra la salud pública.

d) Por otro lado en el referido artículo 14 de la presente Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios. Establece: cuales son las características de los bienes y condiciones mínimas para la prestación de los servicio ya sea urnas, ataúdes, ánforas, cofres y todos aquellos bienes y servicios necesarios para la inhumación, cremación, transporte y traslado de cadáveres y restos humanos.

e) Asimismo el artículo 41 de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios, establece que las agencias funerarias deben contar con un Registro de todos los fallecidos, para tener un mejor control.

4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las principales características de control interno administrativo en la empresa “Funeraria Ramos SAC”. Piura 2015.

Según el cuestionario aplicado a la Funeraria Ramos SAC en estudio:

Respecto al componente Ambiente de Control:

- a) No cuenta con un departamento de control interno, pero el Administrador cumple con responsabilidad sus actividades.
- b) La gerencia resuelve en forma oportuna los problemas relacionados a la organización.
- c) Sus actividades son ejecutadas y controladas teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos y cuenta con un proceso definido para el control de calidad del servicio.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos:

- a) Cuenta con técnicas para evaluación de riesgos
- b) Cuenta con un plan de contingencias
- c) El Administrador conoce el alcance de los eventos e impacto para lograr los objetivos, además cuenta con un área contable con tecnología, su documentación está custodiada en un área específica con mucha seguridad, pero sin embargo los reportes a Gerencia no son alcanzados en forma oportuna.

Respecto al componente Actividades de Control:

- a) Cuenta con Licencia de Funcionamiento
- b) Cuenta con Libro de Reclamaciones
- c) Cuenta con un manual de procedimientos adaptados a cada área, divulgados y adoptados por el personal
- d) Cuenta con una estructura organizacional (organigrama)
- e) El personal tiene definidas sus funciones y responsabilidades
- f) La calidad de su servicio es constantemente evaluada
- g) Las Remuneraciones del personal son canceladas oportunamente.
- h) Utiliza instrumentos según la Norma de Bancarización para efectuar sus pagos.
- i) Se arquea periódicamente la Caja para verificar los saldos de las cuentas.

Respecto al componente Información y Comunicación:

- a) Los canales de comunicación entre el personal y la gerencia se encuentran establecidos en forma horizontal y vertical para facilitar la fluidez de la comunicación.
- b) La planificación de las actividades es comunicada en forma oportuna.
- c) El Administrador informa a Gerencia cualquier inconveniente que se presenten con el personal, usuarios y proveedores, analizando las quejas y atendiendo las peticiones.

- d) La comunicación con el público se da a través de la atención al usuario, donde se le brinda toda la información acerca de costos, servicios y se absuelve cualquier duda

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo:

- a) El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal y es utilizado como herramienta de consulta.
- b) Supervisa el trato al público y la calidad de la atención.

4.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo de las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015.

Según el análisis comparativo del OE1 y OE2

- a) Considerando el análisis comparativo del OE1 y OE2 la investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes. Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios, en su artículo 9. Determinó que son las autoridades de Salud las que podrán disponer la clausura temporal o definitiva de los cementerios y de los locales de servicios funerarios, públicos y privados, por razones que constituyan amenaza contra la salud pública. Lo que contrasta con nuestro caso en estudio, debido a que si cumple con las normas de prevención e higiene
- c) SUNAT (2014). En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. Determinó en el artículo 1º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios faculta a las personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios y prestar servicios funerarios en general, de acuerdo con las normas establecidas en dicha Ley, su Reglamento y el Código Sanitario. Lo que coincide con Funeraria Ramos SAC, que se rige por las normas establecidas en la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios

- d) Ruiz & Sáenz (2002). Concluyeron que las empresas funerarias en la ciudad de Trujillo cuentan con una diversidad de precios y calidades, evidenciando que sus servicios están dirigidos a todo tipo de públicos, además de tomar en cuenta el precio y las facilidades de pago. Lo que coincide con Funeraria Ramos SAC, que ofrece servicios de acuerdo a la situación económica del cliente con facilidades de pago con crédito a 30 días y cancelación del servicio mediante tarjetas de crédito.
- e) Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios, artículo 41. Estableció: Las agencias funerarias llevan un registro de los fallecidos a los que han prestado servicio, consignando el lugar donde se recoge y sepulta el cadáver. Adicionalmente, llevara un registro de los deudos que solicitaron el servicio, consignando nombre, dirección y parentesco. Lo cual contrasta con Funeraria Ramos SAC debido a que no cuenta con un registro de fallecido, sólo con los datos de los comprobantes que se emiten a los familiares (Facturas).

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al Objetivo específico 1

- a) Según Ruiz & Sáenz (2002). Determinaron que las empresas que brindan servicios funerarios, cuentan diversos precios y calidades, debido a que los servicios van dirigidos a toda clase y nivel socioeconómico.
- b) SUNAT (2014). En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. En su artículo 1º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios. Estableció que faculta a las personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios, asimismo prestar servicios funerarios en general, siempre y cuando cumplan con las normas y Reglamentos establecidas en dicha Ley y el Código Sanitario, caso contrario serán sancionadas.
- c) Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios. En sus artículos 8, 9, 12, 14 y 41. Determina lo siguiente:
- Los precios de las sepulturas y las tarifas de los servicios funerarios se determinaran de acuerdo a la oferta y la demanda.
 - Las autoridades de salud son las encargadas de clausurar los locales de servicios funerarios que perjudiquen la salud pública.

- Los bienes ya sea urnas, ataúdes, ánforas, cofres y todos aquellos bienes y servicios necesarios para la inhumación, cremación, transporte y traslado de cadáveres y restos humanos, deben reunir las condiciones necesarias para la prestación de los servicios.
- d) Además las agencias funerarias deben contar con un Registro de todos los fallecidos.

5.2 Respecto al Objetivo específico 2

Tomando como sustento el cuestionario aplicado a la empresa Funeraria Ramos SAC se concluye que la empresa aplica procedimientos de control interno por área de trabajo:

5.2.1 Caja

- La empresa realiza liquidaciones del efectivo y equivalente de efectivo en forma diaria, contrastando con los reportes del sistema, el dinero recaudado es depositado a una cuenta bancaria.
- El pago a proveedores es cancelado con cheque, a excepción de gastos menores que son cancelados mediante caja chica.
- La empresa realiza conciliaciones bancarias, a través de los estados de cuenta y el libro bancos.
- Los arqueos de caja son periódicos y sorpresivos, verificando el correcto ingreso del efectivo.
- La supervisión está a cargo del Administrador de la empresa.

5.2.2 Cobranzas

- El registro de las cuentas por cobrar se encuentra actualizado. (Registro físico).
- La empresa controla que las Letras de Cambio que sustenta la deuda se encuentren bajo un sistema seguro.
- La cobranza es realizada en las fechas establecidas por el cliente.

- Actualiza el registro de cobranza diariamente, para identificar a clientes que no cumplieron con cancelar oportunamente su deuda.

5.2.3 Personal

- La asistencia y permanencia del personal, es controlada, mediante un cuaderno de control de asistencia.
- Todos los trabajadores se encuentran en planilla y gozan de los beneficios de ley, los contratos son renovados semestralmente.
- Deposita semestralmente la CTS a los trabajadores.
- Las remuneraciones al personal son canceladas puntualmente.

5.2.4 Activos

- Todas las unidades móviles (20) con las que cuenta Funeraria Ramos SAC (limusinas, carrozas, camioneta porta flores), se encuentran ingresadas en la cuenta de Activo fijo, las mismas que se deprecian contablemente.
- El control de los activos fijos (unidades móviles), se verifica mediante inventario anual.
- El mantenimiento a los vehículos se realiza cada mes, para garantizar que se encuentren en óptimas condiciones al momento de brindar el servicio.
- Todos los vehículos, cuentan con toda la documentación (licencias, tarjetas de propiedad, licencia de conducir), SOAT vigente y seguro contra todo riesgo a través de Mapfre Perú.

- Funeraria Ramos SAC considera que el aspecto prioritario en una acción de Control Interno es la prevención para evitar la corrupción y las acciones fraudulentas, así mismo el control interno protege los activos y promueve la eficiencia y eficacia operativa, coadyuvando a materializar los objetivos en un menor tiempo.

5.3 Respecto al Objetivo específico 3

- a) En base a las comparaciones entre los antecedentes en el Perú y el caso Funeraria Ramos SAC, sobre control interno administrativo en las empresas funerarias en el Perú, se encontraron coincidencias y no coincidencias como: Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios, en su artículo 9. Determinó que son las autoridades de Salud las que podrán disponer la clausura temporal o definitiva de los cementerios y de los locales de servicios funerarios, públicos y privados, por razones que constituyan amenaza contra la salud pública. Lo que contrasta con nuestro caso en estudio, debido a que si cumple con las normas de prevención e higiene.
- b) Asimismo en su artículo 12 estipula que las Agencias Funerarias deben contar con Autorización Sanitaria según Reglamento ya sean empresas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras, coincidiendo con Funeraria Ramos que su funcionamiento si cumplen con las medidas de salubridad.
- c) Ruiz & Sáenz (2002). Concluyeron que la mejor acogida que tienen las empresas de servicios funerarios en la ciudad de Trujillo, se debe a la variedad de precios y las facilidades de pago. Lo que coincide con Funeraria Ramos SAC, que ha logrado posicionarse en el mercado piurano, debido a la calidad de servicio y el trato humano que les brinda a sus clientes.

- d) Según Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios, artículo 41. Estableció: Las agencias funerarias llevan un registro de los fallecidos a los que han prestado servicio. Lo que contrasta con nuestra empresa en estudio debido a que no cuenta con un registro de fallecido, solo cuenta con los documentos de pago que les emite a los familiares del fallecido.
- e) En relación a las normas que se estipulan, según SUNAT (2014). En su informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. Determinó en el artículo 1º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios faculta a las personas jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios y prestar servicios funerarios en general, de acuerdo con las normas establecidas en dicha Ley, su Reglamento y el Código Sanitario. Lo que coincide con la empresa Funeraria Ramos SAC que considera importante regirse a estas normas, es por ello que cuenta con Licencia de Funcionamiento y Registro Sanitario.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

- Aberasturi, J Aranzabe, G Garitano, Z & Herce, A. (2010).** “El sector Funerario en la Comunidad de Euskadi - Análisis Jurídico-económico y de competencia”. Disponible en: docplayer.es/840995-El-sector-funerario-en-la-comunidad-autonoma-de...
- Alfaro, G Ochoa, L & Navarro, R (2013).** “Sistema contable con base a la Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades vigente a partir de enero del 2011 y proceso de transición para las empresas que prestan servicios funerarios”. Disponible en: ri.ues.edu.sv/.../“SISTEMA%20CONTABLE%20CON%20BASE%20A%...
- Barbaran, G (2013).** Implementación del control interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/576>
- Constans, A & Solans, X (2010).** “Servicios Funerarios: Exposición laboral a agentes biológicos”. Disponible en: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../858w.pdf
- Diario Comercio (2010).** Edición digital “Funerarias niegan ser racistas por contratar a cargadores afroperuanos”. Disponible en: www.guillermotejadapuetto.com/2010/.../canal-2-solicito-al-tribunal-d...
- Diario Correo (2013).** Edición digital “Los más diversos costos para sepelio en esta ciudad”. Disponible en: diariocorreo.pe/ciudad/los-mas-diversos-costos-para-sepelios-en-est-799...
- Diario Comercio (2014).** Edición digital “Lince clausura funerarias por no tener licencias ni medidas de seguridad.”. Disponible en: elcomercio.pe/noticias/lince-514030

- Guamán, M & Neira, I. (2012).** Diseño de un sistema de control aplicado al Área Financiera Contable de la empresa Camposantos del Ecuador S.A, para la mejora Administrativa y Financiera, a través de los indicadores de medición. Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/.../Tesis%20Fernanda%20guaman%20%...>
- Icontec Internacional (2014).** Primer certificado en servicios funerarios - Icontec.org. “Cofuneraria Los Olivos primera empresa funeraria en certificar su servicio”. Disponible en: www.icontec.org/index.php/es/noticias-2/963-certificado-funerarias
- Nagas (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas): Estudio Y Evaluación del Control Interno.** Disponible en: www.tuguiacountable.org/app/article.aspx?id=11
- NIA 400: Evaluaciones de Riesgo y Control Interno, respecto a una Auditoría.** Disponible en: fcea.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm
- Ley 26298 de Cementerios y Servicios Funerarios.** Disponible en: www.peru.gob.pe/.../PLAN_13746_Ley_de_Cementerios_y_Servicios_F...
- Pérez, A (2013).** “Función de Coordinador Contable y Control Interno en una Agencia Funeraria”. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Contaduría en la Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/674.pdf
- Real Academia Española:**
https://es.wikipedia.org/wiki/Real_Academia_Española
- Resolución CONASEV N° 103-1999 – 26 de Noviembre de 1999 y modificaciones.** Disponible en: www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_per_rs103.doc
- Ruiz, J & Sáenz, D. (2002).** “Estrategias de comunicación en el marketing de servicios funerarios en la ciudad de Trujillo”. Disponible en: repositorio.upao.edu.pe/.../NIVEL_EFICACIA ESTRATEGIAS_G ARCI...
- Samaniego, M (2013).** Incidencias del control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Tesis para optar el grado académico de maestro en Auditoría y Control de Gestión Empresarial Lima Perú 2013. Disponible en: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/.../samaniego_cm.pdf

Secretaria Distrital de Salud de Bogotá- Dirección de Salud Pública.
Disponible en:
www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemasdeInformacion.aspx

SUNAT (2014). Informe N.º 005-2014-SUNAT/4B0000. Disponible en:
www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2014/informe.../i005-2014.pdf

SGS Tecnos S.A (2011). Identificación de **riesgos** y buenas prácticas en el sector **funerario**. **Disponible en:** www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/01/sector-funerario.pdf

6.2 Anexos

Anexo 1

Funeraria Ramos SAC

Licencia de funcionamiento



Inscripción de Sociedades Anónimas

ATENCION N° 00175196 Recibo N° 2015-63-00022554 COPIA LITERAL Partida N° 11125758

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° 1 SI DE PIURA OFICINA REGISTRAL PIURA N° Partida: 11125758
INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS FUNERARIA RAMOS S.A.C.	

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS
C00001

OTORGAMIENTO DE PODER

Por Copia certificada por Notario Público de Piura, Dr. Rómulo Jorge Cevallos Caycho, del 07-11-2013, que contiene inserta el **Acta Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14-10-2013**, extraída de los 23 y 24, del Libro de Actas N° 01, de 400 folios simples, debidamente legalizado por el suscrito Notario, el 06-11-2013, Registrado con el N° 1824, se acordó por unanimidad:

- Otorgar amplias facultades a la Gerente General Sr^{ta}. **JULIA MARIA RAMOS BOUILLON**, identificada con D.N.I. N° 02798406, a fin que pueda contratar con toda misma legalidad de compradora en representación de la empresa Funeraria Ramos S.A.C. y, celebrar los contratos de transferencia vehicular y de realizar los trámites necesarios y pertinentes a fin de dar cumplimiento al presente acuerdo.

Segun consta ampliamente en la citada acta.

El Mito fue presentado el 06/11/2013 a las 11:00:19 AM horas, bajo el N° 2013-00074291 del Tomo Diaria 0237, Derogación cobrada el 22:00 nuevos soles por Recibo(s) Número(s) 00021247-09 - PIURA, 03 de Diciembre de 2013.

RICHARD LA ROSA BARRETO
Registrador Público (R)
ZONA REGISTRAL N° 1 - SI DE PIURA

JRS
ZONA REGISTRAL N° 1 - SI DE PIURA
Edith Maria Garrido Soto
CERTIFICADORA PIURA

SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° 1 SEDE PIURA
OFICINA REGISTRAL PIURA
N° Partida: 11125758

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS
FUNERARIA RAMOS S.A.C.**

previas y contestarlas, desistirse del proceso y/o la pretensión, así como de algún acto procesal, llamarse y/o reconocer la pretensión, conciliar, transigir, someter arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal, prestar declaración de parte, ofrecer toda clase de medios probatorios así como actuar los que se soliciten, interponer medios impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley, y desistirse de dichos recursos, solicitar toda clase de medidas cautelares, embargos y/o modificaciones y/o sustituir y/o desistirse de las mismas; ofrecer contracautela, solicitar el otorgamiento de medidas cautelares fuera de proceso, así como la actuación de medios probatorios, ofrecer todos los medios probatorios previstos por la ley, así como oponerse, impugnar y/o luchar los ofrecidos por la parte contraria; concurrir a todo tipo de actos procesales, sean éstos de remate, administración de posesión, lanzamiento, embargos, saneamiento procesal y audiencias únicas, especiales y/o complementarias, las facultades para poder intervenir en todo acto procesal, se extienden incluso, además de poder intervenir en remates o subastas públicas para adjudicarse al interés de los mismos, los de bienes muebles o inmuebles materia del respectivo proceso; solicitar la inhibición y/o plantear la recusación de jueces, fiscales, vocales y/o magistrados en general, solicitar la acumulación y/o desintegración de procesos; solicitar el abandono y/o prescripción de los recursos, la pretensión y/o la acción, solicitar la extinción, corrección y/o consulta de las resoluciones judiciales, ofrecer y/o cobrar directamente lo pagado o consignado judicialmente, así como para retirar consignaciones; someter arbitraje, sea de derecho o de conciencia, las controversias en las que pueda verse involucrado el poderdante, suscitando el correspondiente convenio arbitral, así como también renunciar el arbitraje; designar el árbitro o árbitros, y/o institución que hará las funciones de tribunal, presentar el formulario de sumisión correspondiente y/o disponer la aplicación del reglamento que tenga establecido la institución organizadora, si fuera el caso; presentar ante el árbitro o tribunal arbitral la posición del poderdante, ofreciendo las pruebas pertinentes; contestar las alegaciones de la compañía y ofrecer todos los medios probatorios adicionales que estime necesarios; conciliar y/o transigir y/o pedir la suspensión y/o desistirse del proceso arbitral, solicitar la corrección y/o modificación y/o adición del laudo arbitral, presentar y/o desistirse de cualquiera de los recursos impugnatorios previstos en la ley general de arbitraje contra los laudos, y practicar todos los demás actos que fuera necesarios para la tramitación de los procesos, en reserva ni limitación alguna; solicitar la interrupción del proceso, su suspensión y/o la conclusión del mismo; las facultades se entienden otorgadas para todo el proceso, incluso para la ejecución de sentencias y el cobro de costas y costos. Las facultades de índole judicial se podrán ejercer ante toda clase de jueces y tribunales establecidos por la ley orgánica del poder judicial y demás entidades que conforme a ley ejercen facultades coercitivas o de ejecución forzosa.

3. Asumir la representación de la sociedad participando en la conciliación extrajudicial reglada por la ley n° 26872 y su reglamento, Decreto Supremo N° 001-90-JUS.

CLÁUSULA ADICIONAL III: Cuando se piden cheques con cargos a las cuentas corrientes en bancos será con la firma conjunta o mancomunada de la gerente general con uno de los gerentes designados en las cláusulas adicionales I y II (administrativo ó de ventas).

El título fue presentado el 30/09/2013 a las 11:53:37 AM horas, bajo el N° 2013-00065632 del Tomo Diario 0237 Defectuado cobrados S/ 298.00 (nuevos soles con Reabote), Número(s) 00037651-02 -PIURA, 02 de Octubre de 2013

YESSY LEONARDO SANCHEZ GUEVARRA
Registrador Público (a)
ZONA REGISTRAL N° 1 - SEDE PIURA

YESSY
ZONA REGISTRAL N° 1 - SEDE PIURA
Ernigh Karla Garrido Soto
CERTIFICADOR - PIURA

No hay Titulos Suspensos

Inscripción

Pag. Solicitadas : Todas IMPRESION:26/11/2016 11:58:55 Página 5 de 6



ZONA REGISTRAL N° 1 SEDE PIURA
OFICINA REGISTRAL PIURA
N° Partida: 11125758

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
FUNERARIA RAMOS S.A.C.**

favor de terceros, utilizar líneas de créditos mediante el uso de sistemas de cómputo de instituciones bancarias.

- Celebrar contratos de asociación en obras, ante entidades públicas y/o privadas, firmando los contratos respectivos.
- Financiar acuerdos con el sistema financiero, para cuyo efecto podrá suscribir toda la documentación que se requiera.
- Prestar aval y otorgar fianza en representación de la sociedad y a favor del mismo representante y/o de terceros.
- Afectar cuentas o depósitos en garantía
- Afectar títulos valores en garantía.
- Ceder créditos
- Pagar transferencias

F) Celebrar contratos preparatorios y definitivos nominados o fijos, de compraventa de muebles e inmuebles; permuta, donación, mandato, promesa de compraventa y/o opciones, así como de arrendamiento, depósito en pago, fideicomiso bajo cualquier modalidad incluyendo el de garantía, comodato, uso, usufructo, opción, cesión de derechos y de posesión contractual, así como contratos alícuos o inominados tanto en materia activa como pasiva, suscribiendo los respectivos documentos ya sean privados o públicos.

Dar y tomar arriendo de muebles inmuebles.

En general podrá celebrar toda clase de contratos nominados e inominados vinculados con el objeto social.

El gerente general podrá realizar todos los actos necesarios para la administración de la sociedad, salvo las facultades reservadas a la junta general de accionistas.

Art. 16° El gerente general está facultado a delegar o sustituir las facultades estipuladas en el artículo 15 en favor de terceros, según lo crea conveniente y de lo ameriten las necesidades de representación de la sociedad.

GERENTE GENERAL: JULIA MARIA RAMOS BOUILLON, con DNI N° 02798406, quien acepta el cargo y gozará de las atribuciones contenidas en el artículo 15 del estatuto social.

GERENTE ADMINISTRATIVO: MANUEL JOAQUIN RAMOS BOUILLON, identificado con DNI N° 02695160, quien ejercerá las siguientes facultades:

Facultades Administrativas:

1. Suscribir la correspondencia de la sociedad a nivel nacional e internacional.
2. Suscribir balances.
3. Ordenar auditorías a nivel nacional e internacional.
4. Suscribir todo tipo de minutas y escrituras públicas, actas de conciliación de sociedades, así como cualquier otro documento notarial.
5. Otorgar recibos o cancelaciones sin límite alguno.
6. Solicitar, adquirir, transferir, dar y tomar en arrendamiento a nombre de la compañía, registro de patentes, marcas, nombres comerciales y/o concesiones y celebrar cualquier tipo de contrato referente a la propiedad industrial o intelectual.
7. Nombrar apoderados especiales pudiendo otorgar las facultades que él posea.
8. Revocar las facultades otorgadas.
9. Autorizar gastos regulares y/o extra ordinarios, relacionados con los objetivos de la empresa pudiendo ser estos de representación y viáticos para viajes al interior y/o fuera del país relacionados con la gestión de comercialización.
10. Elaboración y aprobación de los presupuestos de gestión de la empresa.

GERENTE DE VENTAS: FLORENCIO RAMOS BOUILLON, con DNI N° 02694891, quien ejercerá las siguientes facultades:

Facultades de Representación:

1. Representar a la sociedad ante todo tipo de instituciones públicas o privadas, autoridades y funcionarios judiciales, civiles, municipales, administrativos, constitucionales, tributaria, de aduana, policiales y militares, con las facultades de presentar toda clase de recursos y reclamaciones y defenderse de ellos.
2. Asumir la representación de la sociedad con las facultades suficientes para practicar los actos a que se refiere el código procesal civil, la ley de conciliación, la ley general de arbitraje, ley general del sistema concursal o para actuar en cualquier tipo de procedimiento administrativo. Para tal efecto, el gerente general cuenta con las facultades generales del mandatario judicial establecidas en el artículo 74 y las especiales del artículo 75 del código procesal civil, tales como presentar toda clase de demandas y denuncias, formular contradicciones, modificaciones y/o emperías, comparecer, contestar demandas y reconventiones, deducir excepciones y/o defensas.

Página Número 4

ZONA REGISTRAL N° 1 - SEDE PIURA
Edith Karla Garrido Soto
CERTIFICADOR-PIURA

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° 1 SEDE PIURA OFICINA REGISTRAL PIURA N° Partida: 11125758
INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS FUNERARIA RAMOS S.A.C.	

facultades sin reserva ni limitación de ninguna clase.
Igualmente se le otorga poderes para representar a la sociedad en procedimiento y los tramites relativos a la ley de la estabilidad laboral.
Conciliar en el ámbito judicial, así como en el extrajudicial bajo los alcances normativos de la ley n° 26872 Ley de conciliación y su reglamento, para lo cual podrá representar a la sociedad ante cualquier centro de conciliación reconocido por el ministerio de justicia.
C) Representar a la sociedad en otras sociedades por las acciones o participaciones que posea en ellas y podrá constituir nuevas sociedades asignando capital, suscribiendo acciones o participaciones y pagándolas.
D) Representar a la sociedad en licitaciones públicas o privadas, concursos públicos, suscribiendo para el otorgo las proposiciones técnicas y económicas necesarias.
E) Abrir y cerrar cuentas corrientes, abrir retirar y cerrar cuentas a plazo, cuentas de ahorro, cuentas de custodia y/o depósitos de cualquier naturaleza, depositando o retirando fondos de dichas cuentas.
- Girar, girar sobre saldos deudores, girar sobre saldos acredores, emitir, aceptar, negociar, avilar, endosar, protestar, cobrar, renovar, endosar, renovar y/o descontar y emitir cheques, letras de cambio, vales, pagarés, facturas conformadas, giros, certificados, conocimientos de embarque, certificados de depósito de almacenajes, certificados bancarios en moneda extranjera o nacional, pólizas de seguros, títulos de crédito hipotecario negociables, warrants, así como cualquier otro título, valor o documento financiero o de crédito transferible, pudiendo incluir en dichos títulos valores cláusulas especiales de prima, de pago en moneda extranjera, de liberación de protesto, etc.
- Endosar cheques a terceros.
- Solicitar y retirar las chequeras correspondientes.
- Efectuar cobros de giros y transferencias, efectuar cargos y abonos en cuentas, efectuar pagos de transferencias y otorgar cancelaciones y recibos.
- Sobregirar en cuenta corriente con garantía o sin ella.
- Solicitar toda clase de préstamo con garantía hipotecaria, mobiliaria o de cualquier forma para garantizar obligaciones de la sociedad del mismo representante, generales y apoderados de la sociedad y/o de terceros.
- Realizar operaciones de recibo, de opciones, futuros, forwards, swaps y con otros instrumentos financieros derivados, y en relación con ellas aceptar títulos valores, tanto en moneda nacional como extranjera.
- Otorgar fianza solidaria respaldada con hipoteca o prenda.
- Solicitar carta fianza.
- Contratar fianzas.
- Ordenar y efectuar depósitos a la vista a plazos de ahorros o custodia, tanto en moneda nacional como extranjera.
- Abrir, cerrar, solicitar avances accounts, transferencias, girar con sobregiro en cuentas corrientes bancarias, así como otorgar cancelaciones y recibos en caso de sobrellevarse en cuentas corrientes.
- Depositar, retirar, vender y comprar valores en custodia.
- Comprar y vender valores mobiliarios.
- Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda.
- Contratar en alquiler, operar y cerrar cajas de seguridad, depositando y retirando bienes de dichas cajas.
- Dar en custodia objetos de valor, documentos o valores.
- Contratar seguros.
- Celebrar contratos de créditos en general directos e indirectos, tales como préstamos o mutuos, de prestación de garantía bancaria mediante cartas fianzas o órdenes bancarias, de arrendamiento financiero o leasing, consorcio, retroarrendamiento financiero o lease back, factoring, underwriting, de descuentos, anticipos, adelantos, de crédito en cuenta corriente, créditos documentarios en forma individual y/o mediante líneas de crédito.
- Solicitar toda clase de préstamos directos con o sin garantía prenda o hipotecaria.
- Solicitar la emisión, aviso y negociación de cartas de crédito a la vista a plazo, de acuerdo con los usos internacionales y en general realizar operaciones de comercio exterior.
- Abrir cartas de crédito.
- Comprar y vender acciones, bonos, certificados de depósito negociable, tanto en moneda nacional como extranjera.
- Ordenar y recibir pagos, en efectivo y/o con otros medios de pago, inclusive títulos valores; y otorgar los respectivos recibos y cancelaciones.
- Efectuar transferencias electrónicas de fondos, por facsimil u otros medios similares, entre cuentas propias o a

Plan. Subiradas: T-008 IMPRESION:26/11/2015 11:58:55 Página 3 de 6

ZONA REGISTRAL N° 1 - SEDE PIURA
Edith Karla Carrido Solo
GERENTE ADJUNTA



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° 1 SEDE PIURA
OFICINA REGISTRAL PIURA
N° Partida: 11125758

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS
FUNERARIA RAMOS S.A.C.**

La convocatoria a junta de accionistas se sujeta a lo dispuesto en el art. 245° de la ley.

Art. 9. Convocatoria junta de accionistas. La junta de accionistas es convocada por el gerente general, según sea el caso, mediante esquemas con cargo de recepción, facsímil, correo electrónico o u otro medio de comunicación que permita obtener constancia de recepción, dirigidas al domicilio o a la dirección designada por el accionista a este efecto.

Art. 10. Requisitos de la convocatoria. El aviso de convocatoria de la junta general obligatoria anual y de las demás juntas previstas en el estatuto debe ser publicado con una anticipación no menor de diez días al de la fecha fijada para su celebración, en los demás casos, salvo aquellos en que la ley o el estatuto fijen plazo mayor, la anticipación de la publicación será no menor de tres días.

El aviso de convocatoria debe señalar específicamente el lugar, día y hora de celebración de la junta general así como los asuntos a tratar, puede constar asimismo en el aviso el lugar, día y hora en que, si así procediere se reunirá la junta general en segunda convocatoria. Dicha segunda reunión debe celebrarse no menos de tres ni más de diez días después de la primera.

La junta general no puede tratar asuntos distintos a los señalados en el aviso de convocatoria, salvo en los casos permitidos por la ley.

El accionista podrá hacerse representar en la reunión de junta general por medio de otro accionista, su cónyuge, o ascendiente o descendiente en primer grado, pudiendo extenderse la representación a otras personas.

Art. 11. Juntas no presenciales. La voluntad de celebrar las juntas no presenciales se puede establecer por cualquier medio sea escrito electrónico o de otra naturaleza que permita la comunicación y garantice su autenticidad.

Será obligatoria la sesión de la junta de accionistas cuando soliciten su realización accionistas que representen el veinte por ciento de las acciones suscritas con derecho a voto.

LA GERENCIA

Art. 12. No habiendo directorio, todas las funciones establecidas en la ley para este órgano societario serán ejercidas por el gerente general.

La junta general de socios puede designar uno o más gerentes, socios o no, quienes la representan en todos los asuntos relativos a su objeto. Los gerentes no pueden dedicarse por cuenta propia o ajena, al mismo género de negocios que constituye el objeto de la sociedad. Los gerentes o administrativos gozan de las facultades generales y especiales de representación procesal por el solo mérito de su nombramiento. Los gerentes pueden ser separados de su cargo según acuerdo adoptado por mayoría simple del capital social, excepto cuando tal nombramiento hubiese sido condición del pacto social, en cuyo caso solo podrán ser removidos judicialmente y por dolo, culpa o inhabilidad para el ejercicio.

Art. 13. Responsabilidad de los gerentes. Los gerentes responden frente a la sociedad por los daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades o negligencia grave. La acción de la sociedad por responsabilidad contra los gerentes exige el previo acuerdo de los socios que representen la mayoría del capital social.

Art. 14. Caducidad de la responsabilidad de los gerentes. La responsabilidad civil de los gerentes caduca a los dos años del año realizado y extingue por este, sin perjuicio de la responsabilidad y reparación penal que se ordena, si fuera el caso.

Art. 15. Facultades del gerente. El gerente general es facultado para la ejecución de todo lo señalado en las cláusulas anteriores, pudiendo asimismo realizar los siguientes actos:

- A) Dirigir las operaciones comerciales y administrativas.
- B) Representar a la sociedad ante toda clase de autoridades judiciales, ya sean ante el fuero civil, penal, laboral, fiscal, coactivo arbitral y de cualquier otra naturaleza, gozando de las facultades generales del mandato y las señaladas en los artículos 74 y 75 del Código Procesal Civil, así como intervenir en las actuaciones judiciales en las que la sociedad sea demandante, demandada, tercero, o tuviese legítimo interés. En el ejercicio de estas facultades y las señaladas más adelante podrá interponer acciones, contestar demandas, desistirse, recurrir, deducir excepciones, presentar escritos y recursos impugnatorios así como, intervenir en todo tipo de diligencias o actuaciones judiciales. Podrá sustituir sus facultades de representación en juicio con las atribuciones generales del mandato y las especiales que fueren necesarias en favor de terceras personas, revocando dichas sustituciones y reasumiendo sus facultades cuantas veces lo creyera oportuno. Asimismo, representar a la sociedad ante toda clase de autoridades sean policiales, políticas, militares, superintendencia de administración tributaria, aduaneras, fiscales, del gobierno central, gobiernos locales y regionales, públicas o privadas, laborales o dependencias del ministerio del trabajo y sus diversas reparticiones, presentando toda clase de escrituras, escritos, recursos, reclamos, apelaciones y tomar la personería de la sociedad en su relaciones laborales con las más amplias

Página Número 2

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION/26/11/2015 11:38:56 Página 2 de 6

ZONA REGISTRAL N° 1-SEDE PIURA
Edith Karla Garrido Soto
CERTIFICADOR-PIURA

SUNARP
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL
 DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL Nº 1 SEDE PIURA
 OFICINA REGISTRAL PIURA
 Nº Partida: 11125758

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS
 FUNERARIA RAMOS S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
RUBRO : CONSTITUCIÓN
A00001

CONSTITUCIÓN DE S.A.C.

Por Escritura Pública Nº 2312 del 28/09/2013 otorgada ante el Notario Público de Piura Romeo J. Cevallos Caycho, se constituye una Sociedad Anónima Cerrada, la que se registra según el siguiente estatuto:

DENOMINACIÓN (Art. 1º): FUNERARIA RAMOS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, pudiendo usarse la abreviatura FUNERARIA RAMOS S.A.C.,

DURACIÓN (Art. 2º): Indeterminada;

INICIA SUS OPERACIONES (Art. 2º): En la fecha de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas.

DOMICILIO (Art. 3º): Distrito de Castilla, Provincia y Departamento de Piura, pudiendo establecer sucursales u oficinas en cualquier lugar del país o en el extranjero.

OBJETO (Art. 4º): La sociedad tiene por objeto dedicarse a:
a) Toda clase de servicios funerarios, alquiler de salas de velación, compra venta y alquiler de ataúdes, urnas, vehículos para el traslado de cadáveres y personas, y todos los objetos necesarios para los servicios antes mencionados.

b) Venta de nichos y criptas para la sepultura de cadáveres, y cenizas de los mismos, así como la gestión y trámite ante las autoridades correspondientes, a efecto de la inhumación de cadáveres, y exhumación de los mismos en su caso.

c) Gestión y explotación de velatorios.

d) Acondicionamiento sanitario de cadáveres, incluyendo las prácticas de lantopexia sobre el cadáver desmenuando y aplicando métodos limpi para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver, como para el soporte de su presentación.

e) Cremación de cadáveres con todos los servicios que sean necesarios para tal objeto.

f) Suministro de ataúdes o féretros, urnas para restos, para cenizas, y cajas de empaque para cualquier traslado.

g) Prestación del servicio de coches funerarios y coches complementarios para conatos.

h) Prestación del servicio de salas de velación y organización del acto social del entierro en oratorios adecuados.

i) Traslado incluso al extranjero de cadáveres y restos.

j) Tramitación de las diligencias necesarias para obtener la fianza de entierro y la licencia de traslado de los mismos tanto dentro como fuera del país.

k) Recepción en las salas de velatorio de diáfunos.

l) La gestión, desarrollo y explotación de servicios de cremación y cementerio.

m) La inhumación, exhumación y cremación y entierro de cadáveres o restos.

n) La construcción de sepulcros, nichos, panteones o cualquier otro elemento destinado a tal fin.

o) Construcción de edificios, y salas de velatorio, con sus elementos complementarios, tales como oratorios, capellerías, salas de lantopexia, cámaras frigoríficas, garajes y aparcamientos.

Se entiende incluidos en el objeto social los actos relacionados con el mismo, que contribuyen a la realización de sus objetivos. Para cumplir dicho objeto podrá realizar todos aquellos actos y contratos que sean lícitos, sin restricción alguna.

CAPITAL (Art. 5º): Es de S/ 64.000,00 (Sesenta y Cuatro Mil y 00/100 Nuevos Soles) representado por 6.400 (seis mil cuatrocientas) acciones nominativas de un valor nominal de S/ 10,00 (Diez y 00/100 Nuevos Soles) cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas por los socios mediante aporte en bienes no dinerarios.

ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD

Art. 7º. La sociedad que se constituye tiene los siguientes órganos:
A) La Junta General de Accionistas; y
B) La Gerencia.

La sociedad no tendrá directores

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Art. 8º. La Junta General de accionistas es el órgano supremo de la sociedad. Los accionistas constituidos en junta general debidamente convocada, y con el quórum correspondiente, deciden por la mayoría que establece la ley los asuntos propios de su competencia. Todos los accionistas incluso los ausentes y los que no hubieran participado en la reunión, están sometidos a los acuerdos adoptados por la junta general.

Pag. Solicitadas Todas IMPRESION:26/11/2015 11:36:55 Pagina 1 de 6

INA REGISTRAL Nº 1-SEDE PIURA
Edith Karla Garrido Soto
CERTIFICADOR-PIURA



Ramos FUNERARIA

"La mejor funeraria de la Región"

FUNERARIA RAMOS S.A.C.
AV. INDEPENDENCIA N° 220 URB. MIRAFLORES
CASTILLA - PIURA
CENTRAL 24 HORAS: 073 - 340991
CEL: 976799921 - 973837806 - 969981054
RPM: *8009372 - *158739
RUC: 20530045472

CONTRATO

FECHA: / /2016 Teléf.

Señor(a):
Dirección:
Referencia:
Garante:
Seguro:

CANT.	SERVICIOS CONTRATADOS
01	Ataúd de: Madera <input type="checkbox"/> Metal <input type="checkbox"/> Mod:
01	Alquiler de Capilla Ardiente Cuerpo Pte. <input type="checkbox"/> Mod:
01	Servicio de Carroza <input type="checkbox"/>
01	Servicio de Camioneta Porta Flores <input type="checkbox"/>
01	Habito. <input type="checkbox"/> Registro de defunción en Reniec. <input type="checkbox"/>
01	Asesoramiento en Trámites ante Essalud (*) <input type="checkbox"/>
01
01
ATENCION BRINDADA PARA:	
DNI N° :	

ADICIONALES:

DIA Y HORA DE SEPELIO:

TOTAL CONTRATADO:

PAGO A CUENTA:

SALDO:

PLAZO DE PAGO (*):

CONTRATANTE GARANTE FUNERARIA RAMOS SAC
DNI: DNE:

*Al recibir el crédito del servicio funerario por el seguro de Salud u otro aseguradora, el contratante está obligado a realizar el trámite de sepelio con nuestro consentimiento en un plazo no mayor a 3 días después del sepelio. (Funeraria Ramos no puede transferir y garantizar el pago de honor de sepelio de Salud u su afiliado)

*Al firmar el presente contrato, el contratante acepta pagar en el plazo acordado la totalidad o el saldo del mismo y en el caso de tener un gravamen los pagos de futura compensación y devolviéndole solo si las que la ley permite.

Av. Independencia N° 220 Urb. Miraflores, Castilla - Piura.
Central 24 Horas: 340991
E - mail: Ventas@FunerariaRamos.com.pe

Proforma de servicios



Ramos FUNERARIA

"La mejor funeraria de la Región"

PLANES DE ATENCIÓN

PLANA (1900.00)

01. Ataúd de madera pintado al duco.	S/. 950.00
01. Alquiler de Capilla Ardiente.	S/. 200.00
01. Servicio de Carroza.	S/. 200.00
01. Alquiler de velatorio por 24 horas.	S/. 420.00
01. Trámites en general de sepelio.	S/. 50.00
01. Traslado, conducción e instalación del servicio.	S/. 80.00

TOTAL S/. 1900.00

PLAN B (2600.00)

01. Ataúd de madera pintado al duco.	S/. 1000.00
01. Alquiler de Capilla Ardiente de primera.	S/. 250.00
01. Servicio de Carroza.	S/. 200.00
01. Servicio de Camioneta porta flores.	S/. 120.00
01. Alquiler de velatorio por 24 horas.	S/. 420.00
01. Trámites en general de sepelio.	S/. 50.00
01. Traslado, conducción e instalación del servicio.	S/. 80.00
01. Formolización.	S/. 100.00
01. Responso del culto.	S/. 80.00
01. Movilidad de 25 asientos.	S/. 200.00
01. Asistencia de Director Funerario.	S/. 100.00

TOTAL S/. 2600.00

Av. Independencia N° 220 Urb. Miraflores, Castilla - Piura,
Central 24 Horas: 240991
E - mail: Ventas@FunerariaRamos.com.pe

**Productos que Brinda
Ataúdes**

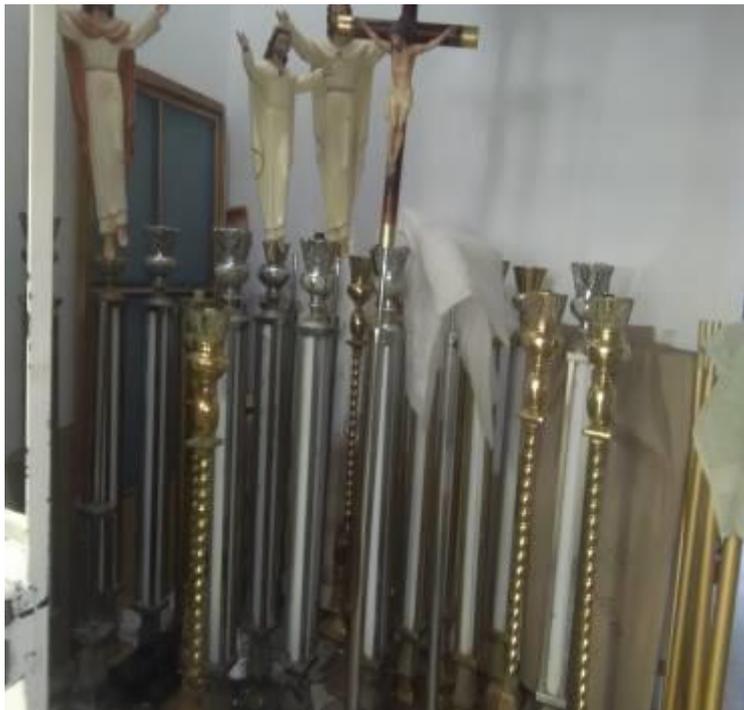




Capillas Ardientes







Unidades Móviles



Anexo 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Aplicado a la Empresa FUNERARIA RAMOS SAC para determinar la
Caracterización del Control Interno.

FORMATO DE ENTREVISTA

Encuestado : Kelvin Jeffrey Ramos Azañero
Cargo : Administrador
Fecha : 24 de Marzo – 2016.
Encuestador(a) : Enid Yaqueline Sánchez Adanaqué

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Dpto. de Control Interno?		X
2	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?	X	
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X	
5	¿Cuenta la empresa con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido y medidas de seguridad al momento de brindar el servicio?	X	
	TOTAL	4	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		X
	TOTAL	5	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
2	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	X	
3	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		X
4	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?		X
5	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
6	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
7	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
8	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del servicio, cumpliendo con el Código Sanitario?	X	
9	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
10	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
11	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
12	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos	X	
b)	La obtención de información adecuada		
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad		
13	¿Cree usted que es necesario considerar las observaciones en el informe del Control Interno?	X	
14	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte de Control Interno?	X	
15	¿Considera usted que el cumplimiento de las normas de Control Interno ayudan a mejorar el proceso administrativo en la funeraria?	X	
	TOTAL	13	2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
3	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
6	¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?	X	
7	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
8	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	
9	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	TOTAL	9	0

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?	X	
2	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
3	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
4	¿Cuenta con un Registro de fallecidos a los cuales se les brindo el servicio?		X
5	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
6	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?		X
7	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?		X
8	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?	X	
	TOTAL	5	3

Gracias por su apoyo en la investigación

ANEXO 3

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	20		
	FEB.	MAR.	ABR
Presentación del Proyecto de Tesis	X		
Recolección de información	X	X	
Elaboración del informe de Tesis		X	X
Presentación del Informe de Tesis			X
Sustentación y Defensa de la tesis			X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
			35.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1.00	50.00
Movilidad	20	Pasajes	12.00	240.00
Taller	01			1,700.00
TOTAL				1,990.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	35.00
Servicios	1,990.00
TOTAL S/.	2,025.00

IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.