



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
DEL PERU: CASO EMPRESA SILVER BUFFET EIRL,
LIMA, 2018.

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

AUTOR:

BACH. JULIO ALONSO VALVERDE SIFUENTES

ASESOR:

MG. C.P.C. FIDEL VILCA MONTORO

LIMA - PERÚ
2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
DEL PERU: CASO EMPRESA SILVER BUFFET EIRL,
LIMA, 2018.

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

AUTOR:

BACH. JULIO ALONSO VALVERDE SIFUENTES

ASESOR:

MG. C.P.C. FIDEL VILCA MONTORO

LIMA - PERÚ
2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS
PRESIDENTE

MG. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO
MIEMBRO

MG. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades y permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia, por entregarme su cariño y apoyo incondicional y ser desde siempre los pilares más importantes en mi vida.

Mi mayor agradecimiento a mis amigos, compañeros, y profesores los cuales contribuyeron con la realización de la Tesis, al igual que hicieron más llevadero el tiempo de estudios de pregrado.

DEDICATORIAS

Con todo mi cariño y amor para toda mi familia por ser las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y nunca perder la fe en mí, inclusive cuando hubo momentos que no correspondí a su confianza, gracias por hacer este camino vas más fácil de andar y acompañarme a llegar hasta el final.

A mi amada Margaret, por ser cada día el motivo de buscar lo mejor y mirar siempre adelante, por acompañarme y hacer de esta como muchas otras experiencias un camino más fácil de recorrer.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Silver Buffet EIRL de Lima, 2018. El diseño empleado para investigación fue descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de veinticinco preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa a través de la técnica de la entrevista, encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales, regionales, y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú, sin embargo las bases teóricas establecen que si existe influencia del control interno en la gestión administrativa, debido a la relación directamente proporcional entre la adecuada implementación del control interno y la calidad en la gestión. Asimismo, se ha podido identificar que la empresa Silver Buffet EIRL, carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo que no es posible establecer que el control interno influya positivamente en la gestión, no obstante la información recabada de las bases teóricas y otras investigaciones previas de autores nacionales e internacionales permiten inferir que el control interno influye positivamente en la gestión administrativa siempre y cuando la implementación de la misma sea realizada de forma adecuada basándose en los componentes y principios establecidos por COSO.

Palabras clave: control interno, gestión administrativa, influencia, COSO.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the influence of internal control on the administrative management of companies in the service sector of Peru and the company Silver Buffet EIRL of Lima, 2018. The design used for research was descriptive-bibliographic- documentary and case, for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of twenty-five closed questions applied to the company's manager were used through the interview technique, finding the following results: National, regional, and local authors do not they have shown statistically the influence of internal control in the administrative management of the companies of the service sector of Peru, however the theoretical basis establishes that if there is influence of internal control in the administrative management, due to the directly proportional relationship between the adequate implementation of the internal control and quality in the management. Likewise, it has been possible to identify that the company Silver Buffet EIRL, lacks a good implementation of its internal control system; Therefore, it is not possible to establish that internal control has a positive influence on management, although the information gathered from the theoretical bases and other previous investigations by national and international authors allow us to infer that internal control has a positive influence on administrative management, provided that the implementation of the same is carried out adequately based on the components and principles established by COSO.

Keywords: internal control, administrative management, influence, COSO.

CONTENIDO

CARATULA.....	i
CONTRA CARATULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISION DE LITERATURA	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	15
2.1.3 Tesis Regionales	18
2.1.4 Tesis Locales.....	19
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Teoría del Control Interno	20
2.2.2 Teoría de Gestión Administrativa.....	43
2.3 Marco conceptual	53
III. METODOLOGÍA.....	59
3.1 Diseño de investigación	59
3.2 Población y muestra	59
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	59
3.4 Técnicas e instrumentos	59
3.4.1 Técnicas	59
3.4.2 Instrumentos.....	60

3.5	Plan de análisis	60
3.6	Matriz de consistencia.....	60
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
4.1	Resultados:	61
4.2	Análisis de resultados:	69
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	69
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	71
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	73
V.	CONCLUSIONES	75
5.1	Respecto al objetivo 1:	75
5.2	Respecto al objetivo 2:	75
5.3	Respecto al objetivo 3:	76
5.4	Conclusión General:	76
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	78
6.1	Referencias Bibliográficas	78
6.2.1	Anexo 01: Modelo de Ficha Bibliográfica	85
6.2.2	Anexo 02: Matriz de consistencia.....	86
6.2.3	Anexo 03: Cuestionario	87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.- Influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú.....	63
Cuadro N° 2.- Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de Silver Buffet EIRL.	66
Cuadro N° 3.- Analisis comparativo de empresas de servicios del Perú y la empresa Silver Buffet EIRL.....	69

I. INTRODUCCIÓN

En octubre del 2017 se formuló el Directorio Central de Empresas y Establecimientos elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el cual registró al 31 de diciembre de 2016 que el 94.7% de las unidades económicas del país fueron microempresas, situando a Lima como la ubicación geográfica con mayor índice de microempresas formadas (46.8%), siendo la actividad de servicios de bebidas y comidas una de las más importantes con un 7.6%. Este estudio mostró que al igual que existe una alta tasa de creación de microempresas también es elevado el número de bajas, esto debido a que mucho de estos emprendimiento aunque nacen con una visión clara del negocio (operatividad), por lo general no existe o no se da importancia a las políticas de control haciendo que esta forma de conocimiento empírico no permite la consolidación de la empresa. (INEI, 2017, p.7).

Mantilla (2005) hace referencia a los esfuerzos que por décadas han realizado los gerentes y administradores para mejorar el control y la dirección de las empresas a su cargo indicando que: “Los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino” (p.3). Lo que permite a la administración desenvolverse en un entorno competitivo con una mejor adaptabilidad a los cambios.

Terán (2007) ratifica la relevancia del control interno en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas

realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (p. 6).

Lo que guarda concordancia con lo expuesto por Rivas (2011), quien afirma que “la importancia radica en permitir a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro” (p.117).

En lo que respecta a la empresa Silver Buffet EIRL, se ubica en el distrito de San Juan de Lurigancho, está dedicada a prestar servicios de concesión de alimentos (cafeterías en instituciones privadas), inicialmente fue concebida como un emprendimiento personal por lo cual desarrollaba sus actividades basadas en la experiencia de su gerente, al adquirir personería jurídica la empresa ha tenido que adaptarse tanto a las políticas de la empresa para la que brinda servicio como a las propias de la formalización empresarial logrando una aceptable adecuación en lo que al manejo contable, pero se ha podido observar que aún mantiene comportamientos de las gestiones anteriores siendo en algunos casos empírico el control de las actividades lo que no permite obtener el grado de productividad esperado. Por lo expuesto anteriormente el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Silver Buffet EIRL de Lima; 2018?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Silver Buffet EIRL de Lima, 2018. Asimismo para lograr el objetivo general se plantean los objetivos específicos siguientes:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y la de la empresa Silver Buffet EIRL.

Finalmente, la presente investigación se justifica por la necesidad de lograr que a través de la aplicación de mecanismos de control interno se obtengan mejores resultados en cuanto a la gestión administrativa de la empresa Silver Buffet EIRL. De igual forma el presente estudio servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones. Así mismo, la investigación contribuye a reflejar la importancia de contar con un sistema de control interno, por cuanto permite el logro de metas y objetivos planteados.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Benítez (2014): En su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector Los Ceibos de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, Universidad Técnica del Norte, Imbabura, Ecuador, para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, nos indica que su investigación tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa de la ferretería “My Friend”, para lo cual expone su trabajo en cuatro capítulos los cuales son el diagnóstico estructural en donde se determina la situación actual de la empresa, bases teóricas que contiene el marco teórico de la investigación, la propuesta en la que se describe de manera pormenorizada como se van a realizar los cambios operativos, técnicos y administrativos y el cuarto capítulo el análisis de impacto que generará el proyecto en cuanto a lo económico y social, en el cual hace ver que mediante la ejecución del sistema de control interno influencia de manera positiva logrando mejorar la gestión administrativa y financiera con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente.

San Martín (2015): En su tesis “El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa Nova Alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2013”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Cuyo objetivo general fue conocer la incidencia del control interno en la gestión institucional en el departamento administrativo de la empresa estudio con la finalidad de proponer mejoras, para lo cual establece una metodología

de investigación cuantitativa, la operacionalización de variables, plan de recolección y procesamiento de datos aplicando encuestas a los trabajadores y directivos de la institución en estudio. Concluye que la aplicación de leyes políticas y procedimientos de control interno lo cual afecta al departamento administrativo, es decir la empresa no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no existen funciones y responsabilidades asignadas, la autoridad de mando no se cumple a cabalidad, existe la acumulación de funciones en ciertos cargos, lo que implica una gestión institucional ineficiente. No se ha realizado una evaluación de los procesos administrativos, lo cual afecta a la calidad de los mismos, al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa. Así como la carencia de evaluación del control interno en la empresa impide determinar soluciones a las problemáticas del área administrativa, ocasionando decisiones aceleradas e incorrectas en el proceso productivo de la empresa.

2.1.2 Nacionales

Vásquez (2016): En su tesis “El Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso empresa Servicios Múltiples El Constructor L&A SAC Huarmey 2016”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ancash, Perú, para optar el título de Contador Público, nos indica que su investigación tiene como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas para lo cual empleada una metodología descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, del análisis comparativo de sus resultados concluye que el control interno es una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la

efectividad de la gestión administrativa ya que permite alcanzar las metas programadas además de prevenir y minimizar riesgos o irregularidades.

Guerra (2015): En su tesis “El Control Interno y su incidencia en la gestión de las mypes en el Mercado Central de Piura”, Universidad Nacional de Piura, Piura, para optar el título de Contador Público nos indica que su investigación tiene como objetivo general determinar si el control interno incide en el resultado de la gestión empresarial de las mypes del lugar de estudio. Para tal efecto expone su tesis haciendo mención a que las mypes no están familiarizadas al control interno, solo existiendo acciones de control aisladas como resultado de querer saber que se tiene y por establecer normas que permitan un correcto y mejor funcionamiento de la empresa, desarrolla un marco teórico, y metodología, que tienen como finalidad describir las acciones de control interno, la discusión de los resultados los mismas que fueron obtenidas de la contrastación de hipótesis, se termina con las recomendaciones y aportes de la Tesis, recalcando que muchas mypes carecen de un correcto funcionamiento por la falta de normatividad interna como reglamentos y procedimientos para la realización de operaciones que garanticen y resguarden las existencias y los activos fijos, donde concluye que la mayoría de empresas consideran que la implementación de acciones de control incidirán favorablemente en la gestión.

Sánchez (2018): En su tesis “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios generales R&J EIRL – Chimbote 2014”, para optar por el título de Contador Público, no indica que tiene como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios

del Perú y de la empresa Servicios Generales R&J EIRL, aplicando una metodología de investigación de diseño no experimental, descriptivo bibliográfico documental y de caso, valiéndose de fichas bibliográficas para el recojo de información, asimismo mediante la aplicación de un cuestionario para la evaluación del control interno en el lugar de estudio pudo verificar que no se tiene implementado formalmente un sistema de control interno por lo que dichas carencias no permiten demostrar la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa, sin embargo gracias a la literatura recabada y a otras investigaciones de fuentes nacionales e internacionales señala que de aplicarse correctamente los componentes del control interno del informe COSO si se evidenciaría una influencia positiva en la gestión administrativa de las empresas.

Yeckle (2014): En su tesis para optar el grado de Contador Público “Implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Company Servirent SAC. Período 2013 - 2014”, siendo el objetivo de la tesis determinar si la implementación de un sistema de control interno incidirá en la rentabilidad de la empresa de servicios Company Servirent SAC., el diseño de investigación utilizado es la investigación transversal descriptiva, siendo la población todos los trabajadores de la empresa. Las conclusiones de esta investigación indican que la implementación de un buen sistema de control interno incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa; también se determinó la importancia de contar con herramientas de gestión como un organigrama y un manual de organización y funciones actualizados para poder delimitar las funciones de cada colaborador y establecer los niveles jerárquicos; así mismo resulta importante la creación de las áreas de tesorería y almacén ya que cada una de ellas

influye de manera positiva para incrementar las utilidades de la empresa, en las áreas donde se implementan políticas de control interno se ha observado que repercuten positivamente en los resultados de la empresa y la implementación de un sistema de control interno requiere de una serie de desembolsos que la empresa debe incurrir para mejorar su rentabilidad.

2.1.3 Tesis Regionales

Álvarez (2017), en su tesis “Control Interno y el Proceso de la Gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016”, Universidad Cesar Vallejo, Lima, para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, indicando que su investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el control interno y el proceso de la gestión logística, para lo cual aplica el método científico, hipotético deductivo, partiendo de una hipótesis y mediante deducciones concluyendo que existe una relación positiva entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca.

Samaniego (2013), en su tesis “Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo”, Universidad San Martín de Porres, Lima, para optar el grado de Maestro en Auditoría y Control de Gestión Empresarial nos indica que su investigación tiene como objetivo general determinar si el control interno influye en la gestión de las micro empresas y que tan importante son las herramientas de gestión para alcanzar un mayor desarrollo económico. Para tal efecto expone su tesis en cinco capítulos esta estructura abarcó desde el planteamiento del problema, marco teórico, metodología, para finalizar en el

capítulo cinco con la discusión de los resultados con los que concluye que permite medir el desempeño de los trabajadores así como reducir y evitar errores.

2.1.4 Tesis Locales

Ochoa (2017): En su tesis “La incidencia del control interno en la gestión y rentabilidad de la mype El Ebanista EIRL. Rubro carpintería y anexos del distrito de Villa el Salvador 2015”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú, para optar el título de Contador Público, nos indica que su investigación tiene como objetivo general determinar si la implementación adecuada del control interno contribuye a mejorar la gestión y rentabilidad de la pequeña empresa. La estructura de su investigación abarcó desde el planteamiento del problema, marco teórico, metodología, para finalizar con el análisis y la discusión de los resultados de los cuales concluye que la implementación adecuada del control interno tiene una incidencia positiva en la gestión y rentabilidad de las mypes debido a que contribuye a lograr los objetivos trazados lo que ve reflejado en su estado de resultados obteniendo un aumento año a año.

Cadillo (2017): En su tesis “Control interno y la gestión administrativa según el personal de servicios postales del Perú, Lima 2016”, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, para optar por el grado de Magister en Gestión Pública, presenta en su investigación como objetivo general determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa, emplea una metodología hipotética deductiva, utilizó el diseño no experimental de nivel correlacionar de corte transversal, recabando información mediante la aplicación de un cuestionario de control interno con respuestas bajo la escala Likert de cuyo análisis concluye que el control interno en sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control,

información y comunicación y supervisión, son elementos claves que guardan relación e intervienen en la gestión administrativa, evidenciando no solo que existe una relación significativa sino también afirmando que a mayor ambiente de control mejor gestión administrativa, a mayor información y comunicación, entonces mejor gestión administrativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno

Sobre los orígenes del control interno González (2002) refiere:

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble. Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Mantilla (como se citó en Cadillo, 2017) describe al control interno como el proceso ejecutado por el consejo directivo, funcionarios administrativos y por personal con experiencia en temas técnicos-administrativos; además debe estar diseñado para garantizar razonablemente con perspectiva para el logro de los objetivos administrativos, según categorías:

- Lograr la eficacia y eficiencia en las operaciones realizadas.
- Tener una información confiable

- Alcance de la normativa y su implementación. (p.28)

Para Gómez (2001) el control interno es considera como “la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.”. Mientras que para Rivas (2011) el control interno “ha sido diseñado para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones” (p.135).

Importancia del Control Interno

González (como se citó en Beltrán, 2017) trasciende la necesidad de accionar anticipadamente antes futuros riesgos en las cuáles pueda ser afectada las organizaciones, sean privadas o públicos.

Por lo que resalta la importancia del control interno pues permite:

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.

- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Enfoque Tradicional del Control Interno

De acuerdo a Estupiñán (como se citó en Santa Cruz, 2014) el enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- Personal: el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Supervisión: Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (p. 37).

Limitaciones del Control Interno.

López y Peña (2007) hacen mención a dos limitaciones:

La primer limitación que existe es que el control interno no garantiza nada, partiendo de que somos los seres humanos los que damos vigencia o no a las medidas que se

implanten; somos los que seguimos o desviamos las rutas establecidas, por lo que podemos generar eficiencia o abrir las puertas para que se lleven a cabo actos de corrupción.

La segunda limitación, en el ambiente y estructura del control interno, si se diseñan pasos no convenientes, podrían causar desperdicio, pérdida o deterioro de recursos por lo engorroso o insuficiencia de los mismos; por lo tanto, puede convertirse en un riesgo que genere costos adicionales y disminuya la eficiencia y efectividad de las operaciones; la abundancia de controles, al igual que la insuficiencia de los mismos, generan serios indicios de ineficiencia administrativa y operativa. (p. 66).

La Contraloría General de la República del Perú (CGR) en agosto del 2014 publicó el Marco Conceptual del Control Interno, el cual concuerda con lo mencionado por López y Peña, indicando que el control interno no puede proveer de una seguridad absoluta, por lo que el cumplimiento de los objetivos estaría afectado por limitaciones como:

- Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño. (CGR, 2014, p.13).

Objetivos del Control Interno

Coronado (2014) identifica cuatro objetivos básicos de control interno siendo estos los siguientes:

- a) Fomentar y asegurar el pleno respeto, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad. La razón es obvia: contar con sólidas y bien estructuradas políticas respetadas, permite una administración y operación ordenada, sanas y con guías que normaran, orientaran y regularan la actuación de la misma.
- b) Promover eficiencia operativa las políticas y disposiciones impartidas por la administración deben ser la base, soporte y punto de partida para operar. Dichas políticas deben identificar metas y estándares de operación básica para medir el desempeño y calificar la eficiencia y economía, elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral.
- c) Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad. La información es básica e indispensable para conocer la gestión y el desempeño de la entidad, como se encuentra está en la actualidad y una base fundamental para una toma de decisiones que garanticen su bienestar futuro. Esta información plasmara que tan buenas y acertadas han sido las políticas establecidas y cuál ha sido el nivel de eficiencia de la operación. Una entidad sin buena información tiene una existencia y subsistencias débiles.

d) Este último objetivo se concreta de hecho con la observación de los tres objetivos anteriores. Es indiscutible que debe haber políticas claras, específicas y respetadas que involucren el buen cuidado y esmerada protección y administración de los activos, por ejemplo: en los flujos de fondos, las cuentas y documentos por cobrar, los inventarios, los inmuebles, la maquinaria y equipo, etcétera. (p.30).

Coronado (2014) también refiere que de los cuatro objetivos básicos descritos anteriormente son importantes pues permiten:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.. Localiza errores administrativos contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios, graduar la extensión de análisis, comprobación (pruebas) y estimación de cuentas sujetas a auditoría. (p.31).

El Informe COSO

Villa y Vargas (2016), realizan una reseña histórica de COSO manifestando que:

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido.

COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones.

El Comité está conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).

- Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

En septiembre de 1992, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el informe: Internal Control-Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades.

Como respuesta a una serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, en septiembre de 2004, el comité COSO publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.

En mayo de 2013 el Comité COSO, publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y, ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo

Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

La evolución del Marco Integrado de Control Interno se debe a:

- Cambios de los modelos de negocios como consecuencia de la globalización.
- Evolución a la sociedad del conocimiento
- Desarrollo de las TIC
- Incremento y variaciones normativas
- Nuevos modelos integrados de gestión
- Grupos de interés con grandes demandas de seguridad en el manejo de los recursos
- Necesidad de controles para la prevención y detección de fraudes
- Exigencias de oportunidad y confiabilidad de la información reportada.

El Marco Integrado de Control Interno COSO III, presenta un modelo integral y herramientas suficientes de gestión de recursos, que una vez implementado garantice un sistema de control interno efectivo y una mejora continua de la gestión. El modelo de control interno COSO versión 2013, está compuesto por cinco componentes y 17 principios. (pp. 35-36).

Componentes del Control Interno

Sobre los componentes del control interno Aguilar y Cabrale (2010) en concordancia con lo dispuesto por COSO afirma que:

El control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia. Para operar la estructura (también denominado sistema) de Control Interno se requiere de los siguientes componentes: (1) ambiente de control, (2) evaluación de riesgos, (3) actividades de control, (4) información y comunicación y (5) Supervisión o monitoreo. (p.13).

Ambiente de Control

Escalante (2014) señala que: Las entidades deben tener seguridad de llevar a cabo procesos razonablemente exentos de errores significativos, con el resguardo adecuado de sus recursos contra el mal uso o uso no autorizado, la adecuada autorización y registro de las operaciones, y en consecuencia, estados financieros razonables, que representen la situación económico-financiera de la organización, así como, sus resultados, sus flujos de efectivo y la situación patrimonial. Esta premisa se alcanza a través de la implantación de un ambiente de control interno adecuado. (p.45)

Para Aguilar y Cabrale (2010):

El Ambiente de Control es, de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto de ellos y se basa en otros fundamentos claves, tales como:

- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional 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 y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional. (p.14).

“El ambiente de control es la base del control interno, se sustenta en la integridad y los valores éticos que definen la conducta de quienes lo operan, y constituye un sólido fundamento para su implantación y aplicación” (Álvarez, 2017, p.32).

Mientras que para Coronado (2016) representa: “la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando

sus controles.” (p.25). Coronado (2016) también hace mención a los factores del ambiente de control describiendo los siguientes:

- Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos: Las operaciones de la administración, incluyen una gran diversidad de características, por ejemplo: enfoque para asumir y vigilar los riesgos de negocios, actitudes y acciones con respecto a la información financiera, incluyendo el análisis en el 26 cumplimiento de presupuestos logro de utilidades y otros aspectos financieros y operativos.
- Estructura de organización de la entidad: La estructura de organización de una entidad proporciona el marco general para planear, dirigir y controlar las operaciones.
- Funcionamiento de organización de la entidad: Los comités de auditoría son nombrados por el Consejo de Administración y tiene papel fundamental en vigilar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables y de información financiera de la entidad.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad: Estos métodos afectan la comprensión de las relaciones jerárquicas y las responsabilidades establecidas dentro de la entidad.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos: Estos métodos afectan el control de la administración sobre la autoridad delegada a otros, así como su capacidad para supervisar efectivamente las actividades de la entidad en general.

- Políticas y prácticas de personal: Estas políticas y prácticas afectan la capacidad de una entidad para emplear personal competente que le permita lograr sus metas y objetivos. (pp. 26-27).

Evaluación de Riesgos

Todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción (Rivas, 2011, p.123).

Por otra parte, la importancia de la evaluación de riesgo radica en: “La identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos” (Mantilla, 2005, p.39).

Asimismo Urbina (2014) hace referencia a COSO e indica que la evaluación de riesgos comprende tanto la identificación y análisis de estos, en función del cumplimiento de los objetivos, como las decisiones de cómo enfrentarlos. En algunos casos es necesario que la organización asuma ciertos riesgos para poder crecer, ya que su control podría no resultar costo / beneficio y el optar por evitarlos podría obligar a la empresa a dejar de hacer cosas necesariamente para su éxito. (p.32).

Actividad de Control

Según Castañeda (2014): Las actividades de control ocurren en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, lo que incluye los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y conciliaciones, entre otros. Se clasifican en controles preventivos, detectivos y correctivos, controles en los manuales de usuario, controles de cómputo o de tecnología de información y controles administrativos. (p. 137)

Asimismo Rivas (2011) menciona que: Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes: Revisiones de alto nivel, incluye la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etc. Procesamiento de la información, se realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones. Funciones directas o actividades administrativas, los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño. Controles físicos, Equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control. Indicadores de desempeño, relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones. Segregación de responsabilidades, para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Para ello existen cuatro guías generales que orientan la segregación adecuada de las responsabilidades:

- Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros.
- Custodia de activos relacionados separados de la autorización de operaciones.
- Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable.

- Deberes y responsabilidades del departamento de tecnología de información separado de los departamentos de usuarios. (p.124).

Cooper y Librand (Como se citó en Urbina, 2014) exponen una variedad de actividades de control las cuales son:

- Análisis efectuados por la dirección. Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las provisiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores. Con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos, la dirección realiza un seguimiento de las iniciativas principales como campañas comerciales, programas de mejora de los procesos de producción, programas de contención o reducción de coste. Seguimiento de la puesta en marcha de los nuevos productos, de creación de sociedades de riesgo compartido o de financiación.
- Gestión directa de funciones o actividad. Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- Proceso de información. Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Los datos introducidos en el ordenador se comprueban a través del punteo manual de las ediciones o por comparaciones automáticas con los ficheros de control aprobados.
- Controles físicos. Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

- Indicadores de rendimiento. El análisis de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas.
- Segregación de funciones. Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre empleados.
- Políticas y procedimientos. Las actividades de control generalmente se apoyan en dos elementos. Las políticas que determinan lo que debería de hacerse (constituyen la base del segundo elemento) y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las políticas. A menudo las políticas se comunican verbalmente. Las políticas pueden ser eficaces aunque no estén escritas en situaciones donde las políticas hacen referencias a prácticas muy asimiladas y conocidas y en pequeñas empresas donde las vías de comunicación solo implican un número limitado de responsables, lo cual facilita la interacción y supervisión del personal. Independiente a que las políticas se establezcan por escrito o no, hay que implantarlas de forma seria, concienzuda y coherente. Un procedimiento no será útil si se lleva a cabo de forma mecánica, sin concentrarse en el objetivo por el que se ha establecido la política. Se deben efectuar acciones correctivas apropiadas de acuerdo al resultado obtenido en las aplicaciones de los procedimientos. Las acciones de seguimiento pueden variar según el tamaño y la estructura organizativa de la empresa, desde un proceso de informes formales, hasta el caso del empresario que se acerca a un subalterno en un cargo directivo para discutir lo que ha salido mal y que es lo que hay que hacer.

- Controles sobre los sistemas de información. Es necesario remarcar la importancia de contar con los buenos controles de las tecnologías de información, pues estas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el caso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipada desde el control. (p.35).

Información y Comunicación

Hernández (2016) afirma que el propósito de este componente es: facilitar la información en el menor tiempo lo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control. (p.22).

Además Villa y Vargas (2016) resaltan la importancia de este elemento “pues permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones” (p.37).

Para la CGR (2014) comprende: “la obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno” (p.40).

Urbina (2016) menciona que la calidad de la información afecta a la capacidad de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad por lo que resulta de gran importancia considerar algunos aspectos como:

- Contenido. ¿Contiene toda la información necesaria?
 - Oportunidad. ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
 - Actualidad. ¿Es la más reciente disponible?
 - Exactitud. ¿Los datos son correctos?
 - Accesibilidad. ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?
- (p.39).

Supervisión o Monitoreo

Rivas (2011) define a la supervisión como “la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.” (p.125).

COSO (2013) menciona que: este componente se encarga de realizar el monitoreo y seguimiento de todos los demás componentes, con el objetivo de verificar su correcto cumplimiento e implementar mejoras en base a su diagnóstico. Cuando se detecten debilidades u oportunidades de mejoramiento del control estas deben ser registradas e informadas a los responsables para que se puedan tomar las medidas más adecuadas, y debe ser oportuno para así poder efectuar las modificaciones en un tiempo propicio y pertinente (la implementación de dichas medidas correctivas también debe tener un seguimiento para evaluar sus resultados). Se pueden realizar auto evaluaciones y evaluaciones independientes. El primero,

corresponde al Control Interno, el que se realiza de manera periódica y por personal de la empresa. Y el segundo, corresponde al Control Externo o Independiente, el que se realiza de forma imparcial por terceros especializados en el tema. (p. 5).

Mientras que la CGR (2014) se refiere a las actividades de supervisión o monitoreo como “un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión, el sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación” (p.41).

Urbina (2016) afirma sobre la supervisión o monitoreo que:

Pueden ser efectuadas mediante actividades continuadas o por evaluaciones separadas. Las actividades continuadas se construyen con el proceso del negocio y pueden ser evaluadas en forma separada por la dirección, auditores internos o agentes externos. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en el tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a la circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponde las siguientes consideraciones:

- La revisión y frecuencia de las actividades de supervisión y monitoreo dependerá del riesgo que se pretenda controlar y del nivel de conformidad respecto del proceso de control existente.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (auto evaluación), en la auditoría interna (incluida en el planeamiento o solicitada especialmente por la dirección), los auditores externos.

- Constituyen en si todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- El nivel de documentación de los controles varían según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor vigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema en terceros.
- Debe confeccionarse un plan de acción que complete: el alcance de la evaluación; Las actividades de supervisión continuadas existente; La tarea de los auditores internos y externos; Áreas o asuntos de mayor riesgo: Programas de evaluaciones; evaluadores metodología y herramientas de control, presentación de conclusiones y documentación de soporte, seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes; las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los

diferentes procedimientos de supervisión deben de ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondiente. (pp.40-41).

Principios del Control Interno

COSO (2013) en su obra Control Interno - Marco Integrado, establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

➤ Ambiente de Control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. (p.6).

➤ Evaluación de Riesgos

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (p.7).

➤ **Actividades de Control**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. (p.7).

➤ **Información y Comunicación**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. (p.7).

➤ **Supervisión**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (p.7).

Efectividad del Control Interno

COSO (2013) en su obra Control Interno - Marco Integrado, determina que un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.
- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reportes específicos de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas. (p. 8).

2.2.2 Teoría de Gestión Administrativa

Según Chiavenato (como se citó en León, 2017) menciona que “La gestión administrativa comprende una serie de acciones intencionadas mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo que es planificación, organización, dirección y control en sus diferentes ámbitos de gestión” (p.21).

Asimismo Stoner, Freeman y Gilbert (como se citó en Cadillo, 2012) enfatiza la relación que existe entre la administración y la gestión administrativa afirmando que “puede concebirse como un arte de anticipación a un cambio, con la finalidad de crear estrategias que garanticen el futuro deseado de una organización, es por tanto, un modo de alinear esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado” (p.37).

Campos y Loza (2011) respecto a los orígenes y evolución de la administración señalan:

La práctica de la administración nace con el hombre, pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades. En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización. En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas. En la edad moderna surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralitas que alcanzó su mayor esplendor en el año 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época siendo considerados como los pioneros en el estudio científico de la administración pública. En la edad moderna con la llegada de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, se inició el estudio general de la administración como una disciplina. (pp.15-18).

Importancia de la Gestión Administrativa

Para Münch (2007), su importancia es irrefutable, ya que a lo largo de la historia gran parte de los avances de la sociedad se fundamentan en la administración e indica que se demuestra por lo siguiente:

- Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Simplifica el trabajo al establecer, principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- Optimiza recursos. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- Contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleo.
- Es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad. (p.22).

Características de la Gestión Administrativa

Según Münch (2010) las características innatas son:

- Universalidad: Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.
- Valor Instrumental: Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- Multidisciplina: Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

- Especificidad: Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
- Versatilidad: Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican. (p.24).

Asimismo Beltrán (2017) agrega otras características como lo son:

- Intangibilidad: No se puede tocar, sino que su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos.
- Unidad Jerárquica: Forman un sólo cuerpo administrativo, desde el presidente, hasta el último supervisor, respetándose siempre los niveles de autoridad que están establecidos dentro de la organización. (p.32).

El Proceso Administrativo

Según George Terry (como se citó en Beltrán, 2017) describe cuatro etapas:

- Planeación: A través de la planeación la organización se fija una meta y definen acciones a partir de estrategias que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. Los planes son una guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos.
- Organización: Es el proceso para distribuir el trabajo, autoridad y recursos entre todos los miembros de la empresa, a fin de lograr las metas trazadas.

- Dirección: Implica motivar al personal de la empresa para el logro de los objetivos, determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, implantar estrategias para la solución de problemas.
- Control: Es el proceso que aseguran que las actividades guíen a la empresa al logro de los objetivos, y se ajusten a las actividades planeadas. (pp.33-34).

Sin embargo Münch (2010) manifiesta que hay diversos criterios en cuanto al número de etapas que conforman el proceso administrativo, aunque cada autor debe respetar siempre el mismo número de elementos, siendo en su caso 5 etapas las que son:

➤ **Planeación:**

Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo a donde se dirige la empresa, los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos, así como definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Su importancia radica en:

- Permitir encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos y recursos.
- Reducir los niveles de incertidumbre.
- Permitir hacer frente a las contingencias.
- Es un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas.
- Es la base para el sistema de control.

Los elementos del plan estratégico son: filosofía, valores, misión, visión, propósitos, premisas, investigaciones, objetivos, estrategias, políticas y programas. (p.42).

➤ **Organización:**

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas que permitan la simplificación del trabajo.

Su importancia radica en:

- Suministrar los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente.
- Reduce costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de funciones.

En esta etapa se realiza la división del trabajo, la que consiste en delimitar las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión. (p.61).

➤ **Integración:**

En esta etapa se adquieren todos los recursos para llevar a cabo lo establecido durante la planeación y organización. Mediante la integración la empresa obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de las actividades de la misma.

Su importancia radica en:

- De la calidad de los insumos depende los resultados: implica una reducción de costos.
- Correcta selección de recursos humanos.
- Especificación de las características, cantidades y calidad de los recursos.
- Las etapas de la integración son:
- Definición de necesidades y requerimientos de los recursos

- Establecimiento de estándares de calidad, tiempos y características.
- Determinación de fuentes de abastecimiento.
- Elección de proveedores.
- Selección de recursos de acuerdo a estándares. (p.85).

➤ **Dirección:**

Es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional mediante la conducción y orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa.

Su importancia radica en:

- Ejecución de actividades
- Toma de decisiones
- Comportamiento, actitudes y conductas adecuadas.
- Influir, guiar o dirigir a grupos de trabajo.
- El proceso de dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, motivación, comunicación y el liderazgo. (p.105).

➤ **Control:**

Es la fase a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa. Es de vital importancia dado que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Protege los activos de la empresa.
- Establece las medidas para prevenir errores, reducir costos y tiempo.

- A través de este se detectan las desviaciones y analizan las causas que las originaron para evitar que se repitan.
- Es el fundamento para el proceso de planeación.

Las etapas del control son:

- Establecimiento de estándares e indicadores
- Medición y detección de desviaciones.
- Corrección
- Retroalimentación. (p.125).

Inconvenientes de la Gestión Administrativa

Mejía (2002), menciona en su investigación los sistemas de control para las pequeñas y medianas empresas, en ella evalúa la gestión administrativa de las mypes y determina las dificultades que se presentan en cada etapa del proceso administrativo citando los siguientes inconvenientes:

- Planeación
 - No se basa en la planeación general de la empresa.
 - No existe personal a cargo de esta función.
- Organización
 - La estructura orgánica no permite la integración del sistema de control.
 - No existe un marco normativo.
 - No existen comités encargados de unir diferentes niveles de la organización en el diseño de controles.
- Ejecución

- La ejecución del control en los niveles operativos se realiza en forma más precisa, en tanto que en los niveles gerenciales es más informal.
- Control
- No se tienen áreas que verifiquen la efectividad del control. (p. 75).

2.2.3 Objeto de Estudio

Reseña Histórica

SILVER BUFFET E.I.R.L. es una empresa dedicada al servicio de catering, especializada en la atención de concesiones de comedores, cafeterías y snack, contando con experiencia en la atención de empresas estatales, particulares, institutos superiores, también ofrece el servicio de banquetearía en el rubro de comida internacional, comida criolla, desayunos corporativos y coffes break, contando con implementación propia para brindar un servicio eficiente en la cual se incluyen menajería completa, cocinas industriales, congeladoras, conservadoras, exhibidores (frío y caliente), implementación de mesas, sillas, decoraciones con toldos y todo lo relacionado en eventos de primera línea.

Cuenta con gran reconocimiento gracias a la amplia trayectoria de su gerente, quien posee más de 30 años de experiencia en el mercado de la organización de eventos y la administración de exclusivos comedores, restaurantes y cafeterías, siendo administrador de Eventos Especiales Silver Buffet la empresa antecesora.

La empresa fue creada según escritura pública el 12 de Diciembre del 2016, con capital social de S/21,000.00 (VEINTIUN MIL CON 00/100 NUEVOS SOLES).

La empresa SILVER BUFFET E.I.R.L. con domicilio fiscal en Av. Pirámide del Sol N° 810 Urb. Azcarrunz Bajo, San Juan de Lurigancho – Lima, iniciando sus actividades el 03 de Enero del 2017.

Misión

Brindar un servicio de excelente calidad para la satisfacción de nuestros clientes, proporcionando una variedad de alimentos deliciosos y nutritivos acompañado del buen trato y disposición de nuestros colaboradores.

Visión

Consolidarnos como una de las mejores empresas de catering líder en la atención a instituciones públicas y particulares, contribuyendo con nuestra experiencia y profesionalismo al desarrollo del país.

Estructura Organizacional

➤ Gerente

El gerente es la persona que tiene los conocimientos, la capacidad, el talento y la habilidad para dirigir una empresa u organización, que visualiza los cambios y los acepta como retos y oportunidades, que posee criterio personal y sentido común y se preocupa por el mejoramiento continuo de la empresa, propio y de sus colaboradores.

(Reyes, 2012)

El gerente general es el responsable legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta (Andino, 2011).

➤ Órganos

a) Órganos de Dirección

- Titular - Gerente

b) Órganos de Línea

- Administración
- Operaciones
- Logística
- Ventas

Políticas de la Empresa

➤ Política de Cobranzas:

La cobranza por la atención al personal autorizado de la institución se realiza mediante la presentación de factura a 15 días.

➤ Política de Pagos:

Para la adquisición de productos para surtir las cafeterías (gaseosas, galletas, snacks), se evalúa semanalmente la necesidad de los locales con los proveedores.

2.3 Marco conceptual

Ambiente de control

“Son aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas de la administración se estén llevando a cabo. Las actividades de control son un componente del Control Interno.” (Yenkle, 2014, p.45).

Para Flores y Matheus (2008) “representa la forma de ser y operar de una organización, caracterizada por la actitud y compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno” (p.22).

Administración del riesgo:

Es reconocida como práctica integral de una buena gerencia, se trata de un proceso permanente e interactivo que lleva a que continuamente la administración en coordinación con la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, revalúe los aspectos, tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenazas para la consecución de los objetivos organizacionales. (Flores y Matheus, 2008,

Control

Rodríguez (2003) afirma que el control se puede ver de dos vertientes: “en el caso de que se desee verificar si las operaciones y transacciones están acorde con las normativas de la empresa o cuando los jefes de los departamentos mantienen el dominio de las actividades que le corresponde dentro de la organización.”

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. (Flores y Matheus, 2008, 19).

Mientras que Paredes (2012) lo define como: “el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas,

objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional” (p.49).

Control Interno

Rivas (2011) considera al control interno como: “un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones” (p.135).

La CGR (2013) lo define como “proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.” (p.6).

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una institución, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Paredes, 2012, p.49).

Comunicación

Para Yenkle (2014) son canales por los que se envía la misma deben ser adecuados y debe estar presente en todos los niveles de la organización. Desde el punto de vista jerárquico, debe producirse de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y hacia ambos lados. (p.37).

Eficiencia

“Capacidad para lograr un determinado objetivo, empleando menos recursos de los establecidos para el cumplimiento del objetivo en mención.” (Yenkle, 2014, p.45).

Evaluación

“Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas” (Paredes, 2012, p.50).

“Es el análisis de los controles de una entidad con el fin de determinar si brinda la suficiente confianza y si existe eficiencia y eficacia en cumplimiento de los objetivos” (Flores y Matheus, 2008, p.20).

Gestión

Paredes (2012) lo define como: “el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio” (p.50).

Gestión Administrativa

Alvarado (2001) refiere que “la gestión administrativa es la ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales” (p.54).

Por su parte, Cadillo (2017) considerando que la gestión administrativa es aquel procesamiento para diseñar y mantener un clima en el cual, si se trabaja en grupos los individuos cumplen eficientemente los objetivos específicos de la institución. (p. 44).

Incidencia

Yeckle (2012) lo considera como el efecto que tiene un objeto, suceso, animal o persona sobre el medio en el que se encuentra y que modifica el comportamiento de este medio cuando ese fenómeno, objeto, suceso o persona se encuentra ausente. (p. 51).

Información

Incluye los datos del sector, los datos económicos de la organización y de los mecanismos de control. Estos pueden ser obtenidos de fuentes internas o externas a la organización, así como también de fuentes formales e informales. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. (Yeckle, 2012, p.35).

Implementación

“Una implementación es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.” (Paredes, 2012, p.50).

Monitoreo

“Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión” (Paredes, 2012, p.51).

Organización

“El proceso de organizar se da paulatinamente, distribuyendo un trabajo, ordenando de acuerdo a los planteamientos dados y hacerlo con autoridad y recursos entre los miembros que conforman una institución” (Cadillo, 2017, p.47).

Planificación

Cadillo (2017) lo define como: “aquella aplicación racional para la toma de decisiones con antelación, fundándose en los previos conocimientos de la realidad, controlando acciones presentes en prevención de posibles consecuencias futuras canalizadas en los logros de los objetivos deseados satisfactoriamente” (p.45).

Sistema de Control Interno

“Es una herramienta gerencial de gestión que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos asignados a la organización, por las normas legales en el marco de los principios de la administración.” (Paredes, 2012, 52).

Asimismo para Flores y Matheus (2008) lo define como un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (p.18).

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso.

3.2 Población y muestra

Dado que la investigación fue descriptiva bibliográfica, documental y de caso no hay población, tampoco muestra.

3.3 Definición y operacionalización de las variables

No aplica

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

El recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista.

3.4.2 Instrumentos

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo 2 y 3 se utilizó un cuestionario de 25 preguntas cerradas.

3.5 Plan de análisis

Para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas de los componentes del control interno. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 02

3.7 Principios éticos

No aplica.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú.

CUADRO 01

AUTOR	RESULTADOS
Vásquez (2016)	Sostiene que el control interno es una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad de la gestión administrativa ya que permite alcanzar las metas programadas además de prevenir y minimizar los riesgos o irregularidades. Asimismo la implementación permite tener un plan de contingencias y estar preparados para afrontar las eventualidades que se presenten.
Guerra (2015)	Afirma que la implementación de acciones de control incide favorablemente en la gestión de las mypes, resaltando que en contraposición la carencia de normativa interna como reglamentos y procedimientos para la realización de operaciones, no garantizan ni resguardan las existencias y los activos fijos.

Sánchez (2018) Establece que su objeto de estudio no cuenta con un sistema de control implementado formalmente por lo que dichas carencias no permiten demostrar la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa, sin embargo gracias a la literatura recabada y otras investigaciones internacionales y nacionales se puede inferir que al aplicar adecuadamente los componentes descritos en el informe COSO si se evidenciaría una influencia positiva en la gestión administrativa de las empresas.

Yeckle (2014) Menciona que las áreas en las que se han implementado políticas de control interno repercuten de manera positiva en la rentabilidad de la empresa, por lo que recomienda asumir el costo de implementación de un sistema de control, así como también recalca la importancia de contar con herramientas de gestión como organigramas y manual de organización y funciones actualizados a fin de delimitar las funciones y responsabilidades de cada colaborador.

Álvarez (2017) En su investigación indica que existe una relación positiva entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca. Por lo tanto, la aplicación del control

interno dio resultados óptimos en la gestión administrativa.

Samaniego (2013) Concluye que, el control interno influye positivamente en la gestión de las microempresas destacando que es necesario el control interno, ya que corrige y mide el desempeño de las personas que trabajan en las microempresas, con el fin de que no vuelvan a repetir los mismos errores.

Ochoa (2017) Demuestra que el control interno tiene una incidencia importante en la gestión y rentabilidad de las mypes ya que contribuye a lograr los objetivos trazados por la pequeña empresa lo que se verá reflejado en su estado de resultados pues la utilidad obtenida ira en aumento año a año.

Cadillo (2017) Expresa que el control interno en sus cinco dimensiones tiene significativa relación con la gestión administrativa además, afirma que a mayor ambiente de control y mayor información y comunicación mejor será la gestión administrativa.

Cuadro N° 1.- Influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regional y local de la presente investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018.

CUADRO N° 2

CONTROL INTERNO	SI	NO
Ambiente de control		
1.- ¿Se han registrado hechos fraudulentos o contrarios a la ética que involucren a los actuales trabajadores?		X
2.- ¿En caso de incumpliendo a las normas de ética la administración ha tomado las medidas correctivas adecuadas?	X	
3.- ¿Existe información oportuna, confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos para cada área?	X	
4.- ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos?		X
5.- ¿La empresa cuenta con el personal adecuado para el cumplimiento de sus objetivos?	X	
6.- ¿Existen procedimientos para la contratación, evaluación del desempeño y capacitación del personal?	X	
7.- ¿Se fomenta la realización de actividades para mantener la integración del personal?		X

Evaluación de Riesgos		
8.- ¿Se ha difundido el concepto de riesgo y las consecuencias para la empresa?	X	
9.- ¿La empresa cuenta con personal designado a identificar y analizar los posibles riesgos internos y externos?		X
10.- ¿Se han establecido procedimientos para contrarrestar los riesgos identificados?		X
Actividades de Control		
11.- ¿Se ha realizado un análisis para determinar la existencia de actividades improductivas que afecten el cumplimiento de los objetivos de la empresa?		X
12.- ¿Existen insumos o productos almacenados que exceden la rotación normal e implican compras innecesarias?	X	
13.- ¿Los bienes consumibles ingresan y salen del almacén con documentación que autorice el movimiento del inventario?		X
14.- ¿Se realiza correcta y oportunamente el registro contable de los comprobantes de compras y ventas?	X	
15.- ¿Se realizan pruebas de corte de documentación para comprobar que los registros incluyen todas las operaciones aplicables a un período determinado?		X
16.- ¿Se realiza periódica y sorpresivamente arqueos de caja?		X

Información y Comunicación		
17.- ¿Se facilita información financiera para la toma de decisiones de manera oportuna?		X
18.- ¿Las sugerencias y quejas recibidas son comunicadas, analizadas y resueltas de manera oportuna?	X	
19.- ¿La inducción para los nuevos trabajadores incluye el conocimiento de funciones, procedimientos y controles que debe aplicar?	X	
20.- ¿Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores que participan de una actividad determinada?	X	
Supervisión		
21.- ¿Se comprueba periódicamente el registro de existencias con los activos fijos?		X
22.- ¿Las deficiencias detectadas son comunicadas oportunamente a los responsables a fin de efectuar las medidas correctivas necesarias?	X	
23.- ¿Existe procedimientos para asegurar la toma de acciones correctivas?	X	
24.- ¿Se corrigen e investigan las causas de las deficiencias identificadas?	X	
25.- ¿Se realiza con eficacia las coordinaciones y procedimientos antes de comenzar las actividades operativas programadas?	X	

Cuadro N° 2.- Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de Silver Buffet EIRL

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado al gerente de la empresa Silver Buffet EIRL.

4.1.4 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y la de la empresa Silver Buffet EIRL.

CUADRO N° 3

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADOS
	OBJETIVO	OBJETIVO	
	ESPECÍFICO 1	ESPECÍFICO 2	
Respecto al ambiente de control	Recalca la importancia de contar con organigramas y manual de organización y funciones actualizados a fin de delimitar las funciones y responsabilidades de cada colaborador.(Yeckle, 2014).	Se han establecido y comunicado las funciones y responsabilidades de los trabajadores, así como también los objetivos de la empresa. Se ha contratado al personal bajo un proceso de selección, recibiendo inducción para el correcto desempeño de su función.	Sí coinciden
Respecto a la evaluación de riesgos	Sostiene que el control interno es una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad de la gestión administrativa ya que permite alcanzar las metas programadas además de prevenir y	La empresa tiene identificado los posibles riesgos pero estos no han sido adecuadamente difundidos por lo que el personal no es consciente de la repercusión en la	No coinciden

	<p>minimizar los riesgos o irregularidades. (Vásquez, 2016)</p>	<p>empresa de los riesgos ni como contrarrestarlos.</p>	
<p>Respecto a la actividad de control</p>	<p>Afirma que la implementación de acciones de control incide favorablemente en la gestión, resaltando que en contraposición la carencia de normativa interna como reglamentos y procedimientos para la realización de operaciones, no garantizan ni resguardan las existencias y los activos fijos. (Guerra, 2015)</p>	<p>La empresa no tiene implementadas medidas de control que permitan verificar el correcto desarrollo de las actividades por lo que aun contando con personal calificado se presenta una alta probabilidad de pasar inadvertido errores.</p>	<p>No coinciden</p>
<p>Respecto a la información y comunicación</p>	<p>Expresa que el control interno en sus cinco dimensiones tiene significativa relación con la gestión administrativa por lo que a mayor información y comunicación mejor será la gestión administrativa. (Cadillo, 2017)</p>	<p>La empresa cuenta con canales de comunicación que permitan difundir información necesaria para las labores de su personal lo que fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Si coinciden</p>

Respecto a la supervisión	Destaca que es necesario el control interno, ya que corrige y mide el desempeño de las personas con el fin de que no vuelvan a repetir los mismos errores. (Samaniego, 2013)	En la empresa los problemas encontrados son reportados oportunamente a fin de tomar las medidas correctivas y mantener el correcto funcionamiento de las actividades realizadas.	Sí coinciden
---------------------------	--	--	--------------

Cuadro N° 3.- Análisis comparativo de empresas de servicios del Perú y la empresa Silver Buffet EIRL

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

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

En cuanto a los autores peruanos tenemos que Ocho (2017), Vásquez (2016) y Yeckle (2014) establecen que la implementación del control interno tiene un impacto positivo en la empresa ya que permiten el desarrollo de actividades de manera más eficiente logrando un incremento significativo en las utilidades, idea también compartida por Samaniego (2013) quien además destaca que el control interno permite medir el desempeño de los trabajadores, corregir sus fallas y evitar que vuelvan a repetirse, por su parte Guerra (2015) afirma que la carencia de normativa interna como reglamentos y procedimientos no permite garantizar ni resguardar las existencias y activos fijos de la empresa, lo que concuerda con lo expuesto por Sánchez (2018), quien indica que la falta de implementación de un sistema de control, no permite demostrar la influencia positiva en la gestión administrativa, sin embargo también aclara que las fuentes bibliográficas permiten

inferir que si se realiza una adecuada aplicación de los componentes descritos en informe COSO, si se evidenciaría una influencia positiva en la gestión administrativa, como lo afirma Cadillo (2017) quien en su investigación a través de sus hipótesis probó la significativa relación entre los componentes del control interno y la gestión administrativa concluyendo que mayor control mejor será la gestión administrativa. Estos resultados coinciden con los descritos por los autores extranjeros como Benítez (2014) quien a través de su investigación plantea un mejoramiento en el control interno realizando cambios operativos, técnicos y administrativos los que generaran un cambio económico y social probando la influencia positiva del control interno sobre la gestión administrativa y financiera, mientras que San Martín (2015) establece que las leyes políticas de control interno afectan la gestión, esto debido a que no se realiza una evaluación adecuada de los procesos administrativos, lo que redundaría en la utilización de recursos de manera no eficiente y la toma de decisiones no acertadas.

De lo expuesto se puede inferir que no es posible definir un valor numérico estadístico que mida con certeza el grado de influencia del control interno en la gestión del área de recursos humanos, pero basados en las conjeturas de los autores citados se puede establecer razonablemente que la implementación del control interno en las organizaciones favorece al desarrollo de las actividades mejorando los procedimientos permitiendo que se realicen de la manera más eficiente.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 7 preguntas realizadas al gerente de la empresa de las cuales representan el 100%, el 71 % nos dio como respuesta SI y un 29% como respuesta negativa, lo cual refleja que aunque el resultado es positivo aún hay carencias en este componente, esto debido a que aunque la empresa cuenta con manual de organización y funciones, y se conocen las obligaciones de los trabajadores es necesario reestructurarlos a fin de optimizar los procesos y hacer más eficiente la labor de los trabajadores, siendo esto una necesidad inmediata pues como lo describe Álvarez (2017) el ambiente de control es la base del control interno.

Respecto al componente evaluación de Riesgo

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa de las cuales representan el 100%, el 33 % nos dio como respuesta SI y un 67% como respuesta negativa, lo cual refleja que la empresa no ha implementado políticas para la identificación y análisis de riesgos por lo que la empresa está expuesta a desviaciones internas y externas lo que afectaría el cumplimiento de objetivos. Mantilla (2005) hace mención a la importancia de identificar riesgos ya que es relevante para la consecución de objetivos.

Respecto al componente actividades de control

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa de las cuales representan el 100%, el 33 % nos dio como respuesta SI y un 67% como respuesta negativa, lo cual refleja que la empresa no ha dado énfasis en implementar medias de control que permitan verificar el correcto desarrollo de las actividades por lo que aun

contando con personal calificado se presenta una alta probabilidad de pasar inadvertido errores generados por un proceso ineficiencia. Guerra (2015) afirma que la implementación de acciones de control incide favorablemente en la gestión.

Respecto al componente información y comunicación

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa de las cuales representan el 100%, el 75 % nos dio como respuesta SI y un 25% como respuesta negativa, lo cual refleja Lo que indica que la empresa cuenta con canales de comunicación que permiten difundir información resaltante para la realización de labores, además que esta comunicación es bidireccional, con lo que los trabajadores pueden expresar sus sugerencias o inquietudes, permitiendo cumplir su función de manera más eficiente. Lo que concuerda con Villa y Vargas (2016) quienes resaltan la importancia de este elemento por permitir al personal captar e intercambiar la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de las cuales representan el 100%, el 80 % nos dio como respuesta SI y un 20% como respuesta negativa, lo cual refleja que la empresa tiene implementado controles de monitoreo, lo que permite tomar medidas correctivas y mantener un adecuado funcionamiento de las actividades realizadas. Rivas (2011) define a la supervisión como la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la implementación de un sistema de control interno sí coinciden, pues la empresa cuenta con un sistema de control interno que proporciona información más esta requiere ser reestructurada a fin de optimizar los procesos, lo cual certifica (Yeckle, 2014) pues establece la importancia de contar con un manual de organización y funciones actualizados a fin de delimitar las funciones y responsabilidades de cada colaborador.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la identificación y valoración de riesgos no coinciden, puesto si bien se han identificado los objetivos y los posibles riesgos no hay una adecuada difusión por lo que el personal no es consciente de como contrarrestar los posibles riesgos de la gestión, mientras que Vásquez (2016) sostiene que el control interno debe ser una herramienta que promueva la eficiencia y la efectividad de la gestión administrativa reduciendo las posibilidades de riesgos o irregularidades.

Respecto a la actividad de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a que el control interno estas no coinciden, ya que la empresa no tiene implementada medidas de control que permita verificar el correcto desarrollo de las actividades, lo que incrementa las

posibilidad de cometer errores, mientras que Guerra (2015) manifiesta que la implementación de acciones de control incide favorablemente en la gestión administrativa.

Respecto a la información y comunicación

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 referente a la calidad y suficiencia de la información, si coinciden puesto en la empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus funciones, tal como lo establece Cadillo (2017) al indicar que a mayor información y comunicación mejor será la gestión administrativa.

Respecto a la supervisión

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la supervisión y monitoreo si coinciden, pues en la empresa se realizan el monitoreo del cumplimiento de las funciones, al detectarse un error este será reportado oportunamente y se tomarán las medidas correctivas necesarias, en concordancia con Samaniego (2013) quien destaca al control interno pues permite medir el desempeño de los trabajadores, corregirlos y evitar que los errores se vuelvan a repetir.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo 1:

El nivel de influencia no puede ser cuantificado en valores numéricos estadísticos, pero de la información recopilada a través de trabajos previos de autores nacionales e internacionales y las bases teóricas, se pueden inferir que efectivamente si se implementa correctamente un sistema de control interno este influenciará positivamente en la gestión administrativa.

5.2 Respecto al objetivo 2:

Del caso de estudio, mediante la aplicación del cuestionario se evidenció que el control interno actual de la empresa Silver Buffet EIRL, no se ha implementado adecuadamente, presentando deficiencias en los cinco componentes del control interno establecidos por COSO, debido a que se obvia algunas consideraciones como actualización de manuales de procedimientos y funcionales, se imparte normas, funciones y obligaciones de forma oral, no se han establecido actividades de control que permitan medir su correcto funcionamiento, por lo que gestión administrativa no se realiza eficientemente.

Por tal motivo se recomienda actualizar las políticas de control interno a fin de contemplar con mayor detalle y precisión las funciones y procedimientos, se sugiere la participación de los trabajadores a fin de profundizar los objetivos de la empresa y el plan de trabajo a fin de alcanzar dichos objetivos, de ser posible tener en consideración la adquisición de soporte tecnológico a fin de facilitar el control del efectivo, inventarios, documentación contable, y otros que permitan contar con información relevante para la toma de decisiones.

5.3 Respecto al objetivo 3:

De la comparación de los resultados específicos 1 y 2 se establece que: si coinciden en los siguientes componentes del control interno: ambiente de control, información y comunicación, así como también la supervisión; sin embargo, no coinciden en: evaluación de riesgo y actividades de control.

Estos resultados nos indican que la empresa Silver Buffet EIRL cuenta con un control interno establecido el cual cubre medianamente las expectativas de la empresa, sin embargo es necesario complementar y cubrir los vacíos que presenta y con lo que podrá incrementar la efectividad de su gestión.

Por tal motivo, se le recomienda al gerente de la empresa comenzar el mejoramiento del sistema de control de su representada con la implementación de medidas correctivas como: definición de objetivos e identificación de potenciales riesgos (componente de evaluación de riesgos), desarrollo de actividades a fin de controlar los riesgos identificados, establecer políticas para la consecución de objetivos (componente de actividades de control).

5.4 Conclusión General:

De los resultados y análisis de los resultados obtenidos podemos concluir que no es posible establecer con certeza un valor numérico que represente el grado de influencia del control interno en la gestión administrativa, asimismo la empresa Silver Buffet EIRL no cuenta con un control interno debidamente implementado por lo que no se evidencia una influencia positiva en su gestión administrativa, sin embargo de acuerdo a la información recopilada de investigaciones nacionales y extranjeras, así como la obtenida por fuentes bibliográficas se puede establecer la

relación directa que existe entre control y gestión administrativa y como su influencia depende del nivel de implementación de los componentes y principios descritos por COSO, por consiguientes se puede inferir que el control interno tiene influencia positiva en la gestión administrativa en la medida que se cumplan con las normas establecidas por COSO.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas

Alvarez, M. R. (2017). *Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016*. (para optar el grado de Maestro en Gestion Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12575/Alvarez_CM.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beltrán, A. A. (2017). *Evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa del grifo inversiones Santa Rosa EIRL Chimbote 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12338/beltran_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benitez, C. A. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la ferreteria My Friend*. Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Cadillo, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, S. F. y Loza, P.M. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. En Contexto 129-146. Recuperado de:
<http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>

CGR (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Contraloría General de la República del Perú.
http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf

Coronado, D. (2014). *El control interno contable y administrativo y su relación con la auditoría operacional en una empresa de servicios (restaurante)*. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
<http://132.248.9.195/ptd2014/junio/0715348/Index.html>

COSO (2013). *Internal Control – Integrated Framework. Executive Summary*. Recuperado de: <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>

COSO (2013). *Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo*. Traducción al español. Pwc, Instituto de Auditores Internos de España. Recuperado de:

http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Estupiñán, G. R. (2006). *Control interno y fraudes: Con base a los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogotá – Colombia.

Escalante, P. (2014). *Auditoría Financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público*. Actualidad Contable FACES, 17(28), 40-55. Recuperado de:

https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo_3.pdf

Flores, J. M. y Mateus, L F. (2008). *Evaluación y Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Control Interno en el Área de Recursos Humanos de la Compañía Outsourcing S.A. Universidad De La Salle, Bogotá, Colombia*. Recuperado de:

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4609/T17.08%20F663e.pdf>

Gómez G. (2001). *Control Interno en la organización empresarial*. Recuperado de:

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

González, M. E. (26 de mayo 2002). *El control interno*. [Mensaje en un blog].

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

González, A. y Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/index.htm>

- Guerra Baca, L. L. (2015). *El Control Interno y su incidencia en la gestión de las mypes ubicadas en el mercado central de Piura*. Recuperado de:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/581/CON-GUE-BAC-15.pdf>
- Hernández, O. (2016). *La auditoría interna y su alcance ético empresarial*. Actualidad Contable FACES, 19(33). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- INEI (2017). *Estructura Empresarial 2016*. Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, Perú. Recuperado en:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf
- López, I. X. y Peña, B. A. (2017). *Modelo de auditoria basado en el informe coso para implementar el monitoreo en las entidades autónomas gubernamentales, ubicadas en el área metropolitana de San Salvador*. (Tesis de grado), Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, El Salvador. Recuperado de:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/6877>
- Mejía, R. C. (2002). *Sistema de control para las pequeñas y medianas empresas (SICOP)*. (125 Ed) Revista Universidad Eafit. Recuperado de:
<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/download/958/863/0>
- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales, y desarrollo emprendedor*. Recuperado de:

https://issuu.com/santiagoenciso/docs/administraci_n_escuelas_proceso_a

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Recuperado de:

https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion_gestion_organizacion

Paredes Cruzado, Alexandra E. (2012). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno y su Influencia en la Gestión Económico-Financiera de la empresa Pisacom S.A.C. Universidad Nacional de Trujillo, Perú*. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/757/paredes_alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa Cardenas, A. (2017). *La Incidencia del Control Interno en la Gestión y Rentabilidad de la Mype El Ebanista EIRL. Rubro carpinteria y anexos del distrito de Villa el Salvador 2015*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2271/GESTION_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_OCHOA%20CARDENAS_ALICIA.pdf

Ramírez, A., Ramírez, R.G. y Calderón, E.V. (2017): *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). Recuperado de: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Rodríguez, (2003). *El Proceso de control interno de las empresas, instituciones y organismos*. Editorial McGraw – Hill Interamericana, S.A. México.

Samaniego, C. M. (2013). *Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Sánchez, R. H. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de servicios generales R&J EIRL Chimbote 2014*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3097/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_SANCHEZ_GAMARRA_ROSA_HERMENEGILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

San Martín, D. M. (2015). *El Control Interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa Nova Alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2013* Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16961/1/T2879i.pdf>

Terán, R. M. (2007). *Métodos de aplicación de políticas y controles internos para una empresa constructora en cd. Victoria*. Instituto Tecnológico de la Construcción Ciudad Victoria, México. Recuperado de:

https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Teran_Saucedo_Ruben_Manuel_44772.pdf

Urbina, M. O. (2016). *El sistema de control interno contable y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de la municipalidad distrital de Guadalupe, 2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5393/urbinanu%C3%B1ez_mario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, Y. E. (2016). *El Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso Empresa de Servicios Múltiples El Constructor L&A SAC Huarmey 2016*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_VASQUEZ_HUERTA_YOLANDA_ESTHER.pdf

Villa, C. y Vargas D. (2016). *Marco Integrado del Control Interno – COSO III*. (3 Ed) Revista Científica Investigar. Recuperado de:

http://investigar.cimogsys.com/Articulos_edicion/articulo6.pdf

Yeckle, A. L. (2014). *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Company Servirent SAC. Período 2013 - 2014*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.

Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2947>

6.2 Anexos

6.2.1 Anexo 01: Modelo de Ficha Bibliográfica

MODELO DE FICHA BIBLIOGRAFICA

<i>Autor:</i>	<i>Año:</i>
<i>Título:</i>	
<i>Ciudad:</i>	
<i>País:</i>	
<i>Resumen de contenido:</i>	

6.2.2 Anexo 02: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Influencia del control Interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Silver Buffet EIRL de Lima; 2018?	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Silver Buffet EIRL de Lima, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú. 2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018. 3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y la de la empresa Silver Buffet EIRL. 	Control Interno Gestión Administrativa	<p>Diseño: Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERU:
CASO EMPRESA SILVER BUFFET EIRL, LIMA 2018.”**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

Datos Generales

Edad del representante Legal:

Sexo del representante Legal:

Grado de instrucción del representante Legal:

Datos de la Empresa

Nombre de la empresa:

Dirección:

Referente al Ambiente De Control

1.- ¿Se han registrado hechos fraudulentos o contrarios a la ética que involucren a los actuales trabajadores?

SI NO

2.- ¿En caso de incumpliendo a las normas de ética la administración ha tomado las medidas correctivas adecuadas?

SI NO

3.- ¿Existe información oportuna, confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos para cada área?

SI NO

4.- ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos?

SI NO

5.- ¿La empresa cuenta con el personal adecuado para el cumplimiento de sus objetivos?

SI NO

6.- ¿Existen procedimientos para la contratación, evaluación del desempeño y capacitación del personal?

SI NO

7.- ¿Se fomenta la realización de actividades para mantener la integración del personal?

SI NO

Referente al Ambiente De Control

8.- ¿Se ha difundido el concepto de riesgo y las consecuencias para la empresa?

SI NO

9.- ¿La empresa cuenta con personal designado a identificar y analizar los posibles riesgos internos y externos?

SI NO

10.- ¿Se han establecido procedimientos para contrarrestar los riesgos identificados?

SI NO

Referente a las Actividades de Control

11.- ¿Se ha realizado un análisis para determinar la existencia de actividades improproductivas que afecten el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

SI NO

12.- ¿Existen insumos o productos almacenados que exceden la rotación normal e implican compras innecesarias?

SI NO

13.- ¿Los bienes consumibles ingresan y salen del almacén con documentación que autorice el movimiento del inventario?

SI NO

14.- ¿Se realiza correcta y oportunamente el registro contable de los comprobantes de compras y ventas?

SI NO

15.- ¿Se realizan pruebas de corte de documentación para comprobar que los registros incluyen todas las operaciones aplicables a un período determinado?

SI NO

16.- ¿Se realiza periódica y sorpresivamente arqueos de caja?

SI NO

Referente a la Información y Comunicación

17.- ¿Se facilita información financiera para la toma de decisiones de manera oportuna?

SI NO

18.- ¿Las sugerencias y quejas recibidas son comunicadas, analizadas y resueltas de manera oportuna?

SI NO

19.- ¿La inducción para los nuevos trabajadores incluye el conocimiento de funciones, procedimientos y controles que debe aplicar?

SI NO

20.- ¿Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores que participan de una actividad determinada?

SI NO

Referente a la Supervisión o Monitoreo

21.- ¿Se comprueba periódicamente el registro de existencias con los activos fijos?

SI NO

22.- ¿Las deficiencias detectadas son comunicadas oportunamente a los responsables a fin de efectuar las medidas correctivas necesarias?

SI NO

23.- ¿Existe procedimientos para asegurar la toma de acciones correctivas?

SI NO

24.- ¿Se corrigen e investigan las causas de las deficiencias identificadas?

SI NO

25.- ¿Se realiza con eficacia las coordinaciones y procedimientos antes de comenzar las actividades operativas programadas?

SI NO