



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:
CASO DE LA EMPRESA PRIVADA GYMB CORPORACIÓN
E.I.R.L. - LINCE, 2018.

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

AUTORA :

BACH. NEYVA LUZ NAVARRO HUACACHI

ASESOR :

MG. FIDEL DIONISIO VILCA MONTORO

Perú - Lima

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:
CASO DE LA EMPRESA PRIVADA GYMB CORPORACIÓN
E.I.R.L. - LINCE, 2018.

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

AUTORA :

BACH. NEYVA LUZ NAVARRO HUACACHI

ASESOR :

MG. FIDEL DIONISIO VILCA MONTORO

Perú - Lima

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

.....

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

Presidenta

.....

Mg. Donato Amador Castillo Gomero

Miembro

.....

Mg. Víctor Hugo Armijo García

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme el regalo de la vida, el don de la sabiduría e inteligencia y por ser mi guía en este largo camino para seguir constante en mis decisiones y las cosas que hago; y no permitirme caer ante cualquier obstáculo que se me presente en esta vida.

A mis Padres:

Edward y Leonor, por regalarme la vida, por brindarme su apoyo incondicional, por ser siempre participe de mis logros, por inculcarme a valerme por mí misma y por darme el amor y afecto que siempre uno necesita.

DEDICATORIA

Con mucho cariño para mi Familia:

Edward y Leonor mis padres **Pamela y Enrique** mis hermanos; quienes hicieron posible de que yo cumpla mis sueños de llegar a ser una excelente profesional y fueron mi mayor inspiración para no rendirme y llegar siempre hasta el final.

A mí querido Braulio Andre:

Mi compañero de vida que siempre está conmigo en todo momento, quien me ayuda a superarme día a día demostrándome que si puedo y por motivarme a seguir adelante para crecer juntos profesionalmente.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la Empresa Privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018. La investigación fue bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 20 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrando los siguientes resultados:

Respecto al objetivo específico 1 (revisión bibliográfica): la mayoría de los autores revisados establecen que, el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta practica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continua el uso de los recursos productivos y la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes e irregularidades expuestos a riesgos basándose en la teoría del informe COSO. Respecto al objetivo específico 2 (referente a la empresa del caso de estudio); se determinó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno apropiado; sin embargo, si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar la gestión administrativa.

Los resultados demuestran que la deficiente operatividad de la empresa ha causado un sin números de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma de decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de esta. Debido a esta situación, se hace una propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa del caso de estudio, denominado: “GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. de Lince.

Palabras Clave: Control Interno, empresa, sector servicios.

Abstract

The main objective of this research was to: Determine and describe the characteristics of the internal control of private companies in the service sector of Peru and of the Private Company Gymb Corporación E.I.R.L. of Lince, 2018. The research was bibliographic-documentary and of case, for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of 20 closed questions applied to the manager of the company of the case study were used; finding the following results:

Regarding specific objective 1 (bibliographic review): most of the authors reviewed establish that, internal control for private companies in the service sector of Peru, is a practical management tool that allows to evaluate periodically and The use of productive resources and the profitability of the company continues, in order to detect, prevent and correct in a timely manner frauds and irregularities exposed to risks based on the theory of the COSO report. Regarding specific objective 2 (referring to the company in the case study); it was determined that the company does not have an appropriate internal control system; However, if you take into account some components of internal control to improve administrative management.

The results show that the company's deficient operability has caused a number of errors in its daily activities, being as a critical point bad decision making and ignorance of an application of policies and procedures within the company, which entails an evil operation of this. Due to this situation, a proposal is made to improve the internal control system of the company in the case study, called: "GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. from Lince.

Keywords: Internal Control, company, service sector

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
Resumen	vi
Abstract	vii
1. INTRODUCCIÓN	12
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1. Antecedentes:	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales	20
2.1.3. Regionales	23
2.1.4. Locales	24
2.2. Bases Teóricas	27
2.2.1. Teorías del Control Interno	27
A. Características del Control Interno:	28
B. Objetivos del Control Interno:	29
Confiabilidad de la información	29
Eficiencia y eficacia de las operaciones	29
Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas	30
Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad	31
C. Componentes del Control Interno:	31
Ambiente de control	31
Evaluación de riesgos	32
Actividades de control	32
Información y comunicación	33
Supervisión y monitoreo	33
D. Clasificación del control interno	35
Control interno contable	35
Control interno administrativo o de gestión	35
Control interno financiero	36
Control del Presupuesto	36
Control interno al sistema de información computarizada	37
2.2.2. Teorías de la Empresa	38
a) Elementos de la empresa	38

	Recursos humanos	38
	Recursos materiales	38
	Recursos financieros	38
b)	Funciones de la empresa	39
	Función financiera	39
	Función productiva	39
	Función administrativa	40
	Función social	40
c)	Formas especiales de la sociedad anónima	41
2.2.3.	Teoría del sector servicios	42
a.	El sector servicios en la sociedad de la información: el sector cuaternario	42
b.	Tipos de actividades terciarias	43
2.2.4.	Reseña histórica de la Empresa Privada GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L.	44
2.3.	Marco Conceptual	45
2.3.1.	Definiciones de Control Interno	45
2.3.2.	Definiciones de Empresa	45
2.3.3.	Definiciones Sector Servicios	46
3.	METODOLOGÍA	47
3.1.	Tipo y nivel de la investigación	47
3.1.1.	Tipo de investigación	47
3.1.2.	Nivel de investigación	47
3.2.	Diseño de la investigación	47
3.3.	Población y muestra	47
3.4.	Definición y operacionalización de las variables	47
3.5.	Técnicas e instrumentos	48
3.5.1.	Técnicas	48
3.5.2.	Instrumentos	48
3.6.	Plan de análisis	48
3.7.	Matriz de Consistencia	48
3.8.	Principios Éticos	48
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
4.1.	Resultados:	49
4.1.1.	Respecto al objetivo específico 1:	49

4.1.2.	Respecto al objetivo específico 2:	53
4.1.3.	Respecto al objetivo específico 3:	55
4.2.	Análisis de resultados:	59
4.2.1.	Respecto al objetivo específico 1:	59
4.2.2.	Respecto al objetivo específico 2:	60
4.2.3.	Respecto al objetivo específico 3:	63
5.	CONCLUSIONES	68
5.1.	Respecto al objetivo específico 1:	68
5.2.	Respecto al objetivo específico 2:	68
5.3.	Respecto al objetivo específico 3:	69
5.4.	Conclusión general:	69
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
7.	ANEXOS	79
7.1.	Anexo 01: Matriz de Consistencia.	79
7.2.	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.	80
7.3.	Anexo 03: Cuestionario.	81

ÍNDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PAGINA
01	Objetivo Especifico 1.....	49
02	Objetivo Especifico 1.....	53
03	Objetivo Especifico 1.....	55

1. INTRODUCCIÓN

En América Latina el control interno en las empresas privadas del sector servicios se ha convertido últimamente en uno de los pilares más importantes, porque permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos. Asimismo, ayuda a reducir en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener, convirtiéndose en un factor decisivo para el mejoramiento y crecimiento empresarial de una determinada empresa, permitiendo su establecimiento y consolidación en un sector específico.

Sin embargo, en el Perú la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control interno, debido a que muchas de ellas son empresas familiares, no disponen de gente profesional que oriente como debe llevarse el control interno dentro de éstas, pues en las empresas familiares trabajan personas que no están capacitadas para realizar las funciones; además, por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesariamente tomar en cuenta un punto tan importante como el control interno. En esta perspectiva, entre los aspectos más importantes que afectan a las empresas son: La falta de formalidad, la carencia de una organización adecuada, no contar con un manual de procedimientos y de políticas adecuadas a la empresa. Situación que es posible que se dé a nivel departamental, regional, provincial, distrital, y local.

Revisando los antecedentes pertinentes a nivel internacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Gonzabay & Torres (2017)**, en su trabajo de

investigación denominado: “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.”, realizado en la ciudad Guayaquil, Ecuador. **Ramos (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño del Sistema de Control Interno” realizado en la ciudad de Loja, Ecuador. **Arceda (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “La efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad”. Realizado en la ciudad de Matagalpa de Nicaragua. **Posso y Barrios (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizado en la ciudad de Cartagena, Colombia.

Asimismo, revisando los antecedentes pertinentes a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Rodríguez y Vásquez (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio”, realizado en la ciudad de Chiclayo, Perú. **Reyes (2014)** en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno en el Colegio de Notarios de Lambayeque, 2014”, en la ciudad de Chimbote, Perú. **Layme (2015)**, realizó su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la Gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2014” en la ciudad de Moquegua, Perú. **Rodríguez y Vega (2016)** realizaron su trabajo de investigación denominado: “Diseño

de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos- periodo 2015”, en la ciudad de Chiclayo, Perú.

Revisando los antecedentes pertinentes a nivel regional y del caso de estudio; se han encontrado, a nivel regional, el siguiente trabajo de investigación: **Ayaucán (2014)**, “Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la Gestión de la Municipalidad De Nuevo Imperial, 2014” realizado en el distrito de nuevo imperial, Cañete.

Finalmente, revisando a los trabajos a nivel local y del caso de estudio; se han encontrado, a nivel local, los siguientes trabajos de investigación: **Huapaya (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince-2016”, realizado en la ciudad de Lima, Perú. **Quiroz (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal del distrito de Lurín en el año 2015”, realizado en la ciudad de Lima, Perú. Sin embargo, a nivel del caso de estudio, nadie ha investigado a la empresa “GYMB CORPORACION E.I.R.L.” de Lima. Tampoco no se ha podido encontrar trabajos de investigación permanentes a nivel regional; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Asimismo; por dichas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa**

privada Gymb Corporación E.I.R.L. – Lince, 2018?. Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. – Lince, 2018.

Para poder lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2018.
- b) Describir las características del control interno de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.
- c) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.

Finalmente, la investigación se justifica porque nos va a permitir llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitió: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicio del Perú y de la empresa Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.

También, la presente investigación se justifica porque servirá como antecedente y aporte metodológico y práctico para futuras investigaciones realizadas por estudiantes de

nuestra universidad y de otras universidades públicas o privadas en diferentes ámbitos geográficos de la región y del país.

Por último, la investigación se justifica porque a través de su desarrollo y sustentación, obtendré mi título profesional de Contador Público, lo que a su vez permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, mejore los estándares de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, conforme lo establece la Nueva Ley Universitaria.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Gonzabay & Torres (2017), “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.” realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: implementar mejoras en el sistema de Control Interno en la empresa privada VENTASCORP S.A. domiciliada en Quevedo – Ecuador. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue: Descriptiva, las técnicas de recolección de información fueron: entrevistas estructuradas y la observación. Llego a los siguientes resultados: Como producto de este estudio se diseñó una propuesta de mejora del control interno basado en el Informe COSO para disminuir los riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para una acertada toma de decisiones. También permitirá minimizar o eliminar los riesgos económicos, financieros, operacionales a los que se expone la compañía. Esta guía permitirá mejorar el control interno de la compañía, con la finalidad de proporcionar razonabilidad al control empleado, que permita salvaguardar sus recursos, lograr sus objetivos, dar cumplimientos a las leyes que regularizan su actividad y garantizar que las operaciones, actividades, y procesos se desarrollen de manera eficiente.

Ramos (2015) “Diseño del Sistema de Control Interno” realizado en la ciudad de Loja, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Promover el ordenamiento de los procesos, controlar las desviaciones de las tareas y los principios de la organización y para retroalimentar y fortalecer la gestión de calidad, eficiencia y eficacia que se traducirá en mejor prestación de servicios. Cuya metodología de investigación fue: La aplicación de una estrategia exploratoria en la que se utilizaron técnicas como la entrevista estructurada a la Gerente y Contadora, encuestas a los empleados y clientes para poder aplicar la herramienta administrativa llamada FODA. Llegó a los siguientes resultados: se muestran cuadros que justifican el Diseño del Sistema de Control Interno, en el cual se analizó las unidades administrativas y operativas para proponer organigramas estructural, posesional y funcional, y en base a estos se diseñó un manual de funciones y diagramas de flujos para dar un mejor tratamiento a los recursos humanos, materiales y financieros para lograr el mejoramiento continuo proponiendo políticas para cada procedimiento.

Arceda (2015) “La efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A.”. Realizado en la ciudad de Matagalpa, Nicaragua. Su objetivo general fue: evaluar los factores internos encontrados en la Empresa. Cuya metodología de investigación fue: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Internos. Llegó a los siguientes resultados: una perspectiva clara de la situación en las áreas administrativas y contable al detectar diferente procedimiento incorrecto por la inexistencia de un manual de control interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la

importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto, que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. La propuesta permitirá la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

Posso & Barrios (2014) “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizado en la ciudad de Cartagena, Colombia. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue analítico-descriptivo; el instrumento de recojo de investigación fue el cuestionario y la entrevista. Llego a los siguientes resultados: mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, al lograr consolidar empresas competitivas, solidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional. Se debe diseñar los elementos del Sistema de Control Interno Contable y el mejoramiento de la calidad de la información, tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo, para que la empresa provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales y prácticas sanas a seguir en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento y un sistema de autorización y procedimientos orientado

a proveer un control contable razonable sobre los Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región de Lima, sobre nuestras variables y unidades de análisis.

Rodriguez & vasquez (2016) “Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL”, realizado en la ciudad de Chiclayo, Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la existencia de problemas del control interno, demostrando un déficit tanto en operaciones, funciones y procedimientos con el control en las distintas áreas, principalmente en el área de producción. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva- no experimental; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista, observación y revisión de documentos. Para mejorar el uso de estos recursos y mejorar su eficiencia se propuso un diseño de control interno el cual será el más adecuado para la empresa para que contribuya con la productividad y rentabilidad de la misma, además de subsanar las debilidades existencias en el área de producción y de todas las operaciones realizadas por el personal que labora en dicha empresa. Obteniendo los resultados: El Sistema de Control Interno permitirá a la

empresa identificar y mitigar el riesgo de fraudes, robos y costos excesivos por una inadecuada gestión de insumos, tiempo y calidad de productos elaborados.

Reyes (2014) “Caracterización del Control Interno en el Colegio de Notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, 2014” realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características de control interno del Colegio de Notarios de Lambayeque, 2014. Cuya metodología de investigación fue: Descriptivo-cualitativo-explicativo y de caso; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento de recojo de información fue el cuestionario. Llego a los siguientes resultados: Las instituciones debieron estar a la par de todas las empresas y, por lo tanto, manejarse de acuerdo a las normas legales, económicas y contables que rigen en el Perú. El control interno es una parte esencial en la administración financiera, hizo posible realizar un seguimiento de las estrategias internas para comprobar que estaban funcionando, si la organización es viable económicamente y si los recursos se están invirtiendo correctamente, para lograr los objetivos institucionales.

Layme (2015), realizo su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la Gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2014” en la ciudad de Moquegua, Perú. Cuyo objetivo General fue: Evaluar los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la subgerencia de personal y bienestar social. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue

cualitativo, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta. Llego a los siguientes resultados: se concluye que el nivel de evaluación de las normas de control interno, están asociados a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS de la MPMN, en consecuencia el cumplimiento total de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas; obteniéndose una perspectiva clara de la situación actual del Sistema de Control Interno, pudiéndose detectar deficiencias y proponer mejoras significativas para posteriormente dar las conclusiones y plantear sugerencias a manera de recomendaciones, donde se sugiere algunos puntos de vista frente a esta problemática.

Rodriguez & Vega (2016) “Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos- periodo 2015”, en la ciudad de Chiclayo, Perú. Cuyo objetivo general fue: proponer un sistema de control interno que contribuya a mejorar los procesos operativos de la empresa. Cuya metodología de investigación fue: el diseño de investigación fue cualitativo, documental, tecnológico explicativo y un diseño aplicada no -experimental, la técnica de recopilación de datos fue la entrevista y cuestionario. Se entiende que el control interno son un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia. Llego a los siguientes resultados: los resultados demuestran que la deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma de decisiones y desconocimiento de una aplicación de

políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Lima, menos en la Provincia de Lima, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Ayaucán (2014), “Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la Gestión de la Municipalidad De Nuevo Imperial, 2014” realizado en el distrito de nuevo imperial, Cañete. Cuyo objetivo general fue: Establecer si el control interno incide en la gestión del gobierno municipal del distrito de Nuevo Imperial. Cuya metodología de investigación fue: el diseño de investigación fue cuantitativa, descriptivo correlacional y un diseño no experimental descriptivo no correlacional la técnica de recopilación de datos fue observación, encuesta y entrevista y como instrumento un cuestionario y/o guía de entrevista. El control es parte de la gestión y como tal tiene que enmarcarse al logro de las mismas metas y objetivos de la institución; por tanto, todo el proceso del sistema debe estar orientado a lograr dicha efectividad. La acción de control es la herramienta esencial del Sistema de control interno, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que

regulan el control gubernamental, efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales, buscando que la institución tienda a tener la efectividad que le exigen los vecinos de su jurisdicción. Llego a los siguientes resultados: se concluye con los aportes que se dan como resultado de la contrastación de las hipótesis, para arribar a las conclusiones y posteriormente plantear sugerencias a manera de recomendaciones, donde se sugiere algunos puntos de vista frente a esta problemática.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la Provincia de Lima, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Huapaya (2017) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince-2016”, realizado en la ciudad de Lima, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera la implementación de un Control Interno optimiza la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular del distrito de Lince, cuya metodología de investigación fue: descriptiva correlacional, no experimental; para el recojo de la información se utilizó la técnica de medición, ficha bibliográfica, guía de entrevista y cuestionario. Esta investigación se

realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente la implementación del control interno para optimizar la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular, cuyos resultados se sistematizarán en una propuesta para ser incorporada como conocimiento a las ciencias contables, ya que se estaría demostrando que la implementación del control interno optimiza la gestión administrativa de las empresas en general. Llegó al siguiente resultado: Se ha demostrado que es necesario implementar un adecuado Control Interno en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular para optimizar la Gestión Administrativa y brindar un mejor servicio que beneficiaría tanto a los promotores y dueños de las instituciones en estudio, así como a la comunidad estudiantil formando alumnos de calidad y muy competitivos en beneficio de la sociedad.

Quiroz (2017) “El control interno y su influencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal del distrito de Lurín en el año 2015”, realizado en la ciudad de Lima, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del control interno en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable, cuya metodología de investigación fue: descriptiva, no experimental transversal correlacional – causal; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El propósito del control interno, tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y

planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas Llegó al siguiente resultado: Se ha determinado que efectivamente el control interno influye en la eficiencia de los procesos contables en el estudio contable tributario Vidal, además se concluye que existe una relación significativa avalada estadísticamente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del Control Interno

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

Eficacia y eficiencia de las operaciones;

Confiabilidad de la información financiera;

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno es un proceso; es decir, es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Asimismo, solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total a la conducción de la entidad. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas, las que al mismo tiempo suelen tener puntos en común. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hayan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para

influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad (Estupiñan, 2005).

Según Mantilla (2005), el control interno es de importancia para la estructura administrativa y contable de una empresa. Esto estaría asegurando la confiabilidad de sus estados contables, frente a los fraudes y la eficiencia y eficacia operativa.

A. Características del Control Interno:

- Proceso por el cual se logra un fin, que no sea un fin para sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

B. Objetivos del Control Interno:

A continuación, exponemos un breve comentario de los objetivos del Control Interno.

Confiabilidad de la información

“Pretensión de lograrse no solo mediante la información contable financiera, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración de los estados financieros, se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables vigentes” (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005)

Eficiencia y eficacia de las operaciones

“Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad (es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cuál área terminan), y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el “Manual de Procedimientos” de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de

éste quedará explícito en el “diseño del puesto de trabajo” que él ocupa; por tanto, es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador. Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad así como el contenido de trabajo para cada puesto” (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005).

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas

“Se cumplirá este objetivo en la misma medida que cada trabajador (de nuevo ingreso o no) conozca su contenido de trabajo, a qué se dedica la entidad (misión), qué objetivos se propone alcanzar y cómo aspira lograrlos (visión), y cuál es la base legal que la rige (reglamento disciplinario, convenio colectivo de trabajo, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza). Una vez más se regresa a la idea de que el diseño del sistema de control debe estar enfocado a los recursos humanos. La organización puede tener un sin número de manuales, leyes y políticas establecidas y listas para ser mostradas a cualquier supervisor, pero si no ha informado al hombre y lo ha hecho comprender su importancia e incidencia para con el Control Interno, sólo está diseñando un sistema de Control Interno ficticio y en papeles” (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005).

Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

“Tener en cuenta que el control de los recursos es una de las bases elementales del Control Interno, y no sólo porque tribute a la toma de medidas en la ocurrencia de cada hecho, sino porque han de crearse todos los mecanismos necesarios para garantizar el control preventivo de los mismos. En consecuencia, la entidad deberá crear en cada uno de sus procedimientos la base del control de los recursos, estableciendo mecanismos donde tanto el trabajador como los funcionarios logren interiorizar el nivel de responsabilidad que les corresponde en cada caso” (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005).

C. Componentes del Control Interno:

Ambiente de control

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Según Orellana Flores (2002) el ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad (Mantilla, 2005). En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán , 2006).

Evaluación de riesgos

“Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio” (Estupiñan, 2005).

Actividades de control

“Las actividades de control gerencial consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos

identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados”. (Estupiñan, 2005).

Información y comunicación

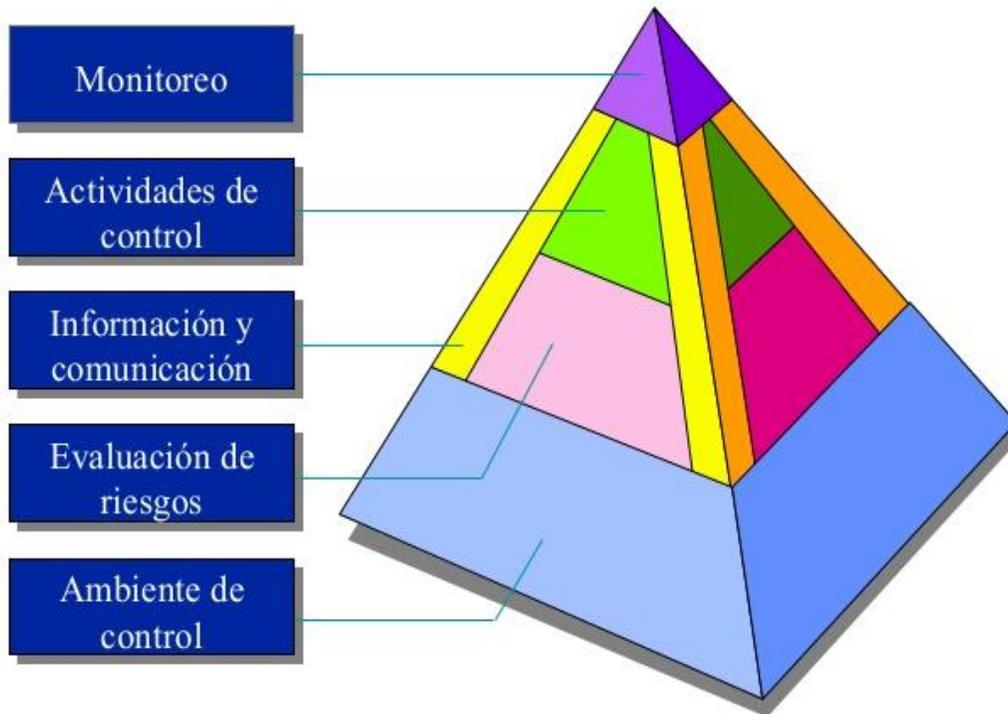
“La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto”. (Estupiñan, 2005).

Supervisión y monitoreo

“Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos”. (Estupiñan, 2005).

“Proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de las obligaciones. El alcance y la frecuencia de las valuaciones separadas dependerá de la valoración de riesgos y la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo sólo los asuntos serios” (Mantilla, 2005).

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO BASE COSO



D. Clasificación del control interno

Aguirre & Armenta (2012) clasifican el control interno de la siguiente manera:

Control interno contable

Son los controles, métodos establecidos para garantizar la protección de los activos, la viabilidad y validez de los registros contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como, por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros, pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.).

Control interno administrativo o de gestión

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenamiento de la producción, relaciones con el personal, etc.)

Asimismo, se clasifica el control interno de la siguiente manera:

Control interno financiero

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros de cuentas, normas de valorización o valorización, Etc. (Aguirre & Armenta, 2012).

Control del Presupuesto

Se ha basado en la administración por objetivos de los programas mediante una herramienta técnica que se apoya al control de presupuesto.

Siendo uno de los objetivos más importantes de las entidades, este busca alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, fundamentalmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en concordancia con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario (Aguirre & Armenta, 2012).

“El control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y

recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directiva de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente” (Aguirre & Armenta, 2012).

Control interno al sistema de información computarizada

“El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, métodos, procedimientos, registros e información confiable, y promover con certeza razonable, que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirvan y están adecuados a su propósito. El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad” (Aguirre & Armenta, 2012).

2.2.2. Teorías de la Empresa

a) Elementos de la empresa

“La empresa, para poder desarrollar su actividad, necesitan multitud de elementos que, organizados y coordinados debidamente, permite alcanza el objetivo para el cual ha sido creada. Podemos encontrarnos con los siguientes elementos o inputs necesarios”

(Vasquez, 2014).

Recursos humanos

“Incluye desde los propietarios de la empresa, empresarios o directivos y trabajadores. Además, también es necesaria la existencia de otros factores humanos como son los proveedores, los clientes, asesores legales y financieros, etc” (Vasquez, 2014)

Recursos materiales

“Elementos materiales o bienes económicos de la empresa. La empresa necesita materias primas, maquinaria, determinadas instalaciones, elementos de transporte, tecnología, etc. Ya que son muy diferentes estos elementos vamos a realizar una clasificación entre elementos materiales de capital fijo y circulante, así como elementos materiales tangibles e intangibles” (Vasquez, 2014).

Recursos financieros

“El dinero necesario para adquirir los diferentes inputs, que serán transformados en mercancías (o servicios), y éstos a su vez, en dinero. Es el ciclo denominado DINERO-MERCANCÍA-DINERO. Estos fondos pueden proceder de financiación propia y ajena, como veremos en posteriores unidades” (Vasquez, 2014).

b) Funciones de la empresa

“Dentro de una empresa, en el día a día, se desarrollan una gran cantidad de tareas. De una forma resumida, en general, se considera que la empresa tiene unas funciones básicas que son las siguientes: social, administrativa, comercial, técnica y financiera. A continuación, se desglosa cada una de las funciones” (OKDIARIO, 2018)

Función financiera

Por parte de OKDIARIO (2018) “Es aquella vertiente que se encarga de administrar el capital de la empresa y que gestiona la contabilidad. La inversión inicial puede ser a partir de:

- Recursos propios que hayan depositado las personas que han iniciado la empresa.
- Financiación por entidades de crédito: que se haya concedido algún tipo de préstamo o crédito que ha permitido afrontar las primeras inversiones y gastos
- Fuentes alternativas de financiación: como se comentó en otro artículo, en caso que no se consiga financiación bancaria existen otros caminos, como por ejemplo los business angel, el crowdfunding, los partners estratégicos.”

Función productiva

“Hay que tener en cuenta que supone tanto el aprovisionamiento de los factores productivos (materias primas, mercancías, energía, servicios externos, etcétera) como su posterior transformación en bienes y servicios capaces de satisfacer las necesidades” (Expansión.com, 2010). Sus funciones están relacionadas con la fabricación de los productos y con el I+D+I. (Rodríguez R. , 2016).

Función administrativa

Según OKDIARIO (2018) “Encargada de coordinar aquellas actividades que se realizan en la entidad. Se tratan de unas tareas que no tienen un valor añadido por sí mismas, pero que son imprescindibles en el desarrollo de la actividad por las siguientes razones:

- **La necesidad de cumplir con una serie de normativas y reglamentaciones:** hay normas referentes al archivo o mantenimiento de documentación que es imprescindible seguir. Del mismo modo, en cualquier momento puede venir una inspección que requiera toda la información generada por la empresa, especialmente aquella relacionada con aspectos contables.
- **Facilitar la coordinación entre departamentos:** la circulación dentro de la empresa es clave y es importante que haya una persona o personas que sean el punto de encuentro a partir del cual circule la información y se aproveche todo el conocimiento que se va adquiriendo en un departamento y que a la vez puede ser útil para otro.
- **Poder llevar un control de agenda.”**

Función social

“Se refiere a la organización de los recursos humanos y la gestión de la compañía con los trabajadores. Toda compañía es una fuente de creación de riqueza, ya que es donde las personas pueden conseguir un salario a cambio de su trabajo. Pero no solamente esto: también es el lugar en el cual pueden desarrollarse desde un punto de vista personal,

crecer como personas y formarse en aquellos aspectos que les causan una motivación especial.” (OKDIARIO, 2018).

c) Formas especiales de la sociedad anónima

1. Sociedad anónima abierta: cuando ha hecho oferta pública primaria de acciones, tienen más de setecientos cincuenta accionistas, más del 35% de su capital pertenece a los ciento setenta y cinco o más accionistas (Ley N° 26887 Ley General de Sociedades, art. 249°).

2. Sociedad anónima cerrada: cuando no tiene más de veinte accionistas y no tiene acciones inscritas en Registros Públicos del Mercado de Valores (Ley N° 26887 Ley general de Sociedades, art. 234°).

3. Sociedad colectiva: en la sociedad colectiva los socios responden en forma solidaria e ilimitada por las obligaciones sociales. Todo pacto en contrario no produce efecto contra terceros. La razón social está integrada por todos los socios o de alguno de ellos, la persona que sin ser socio permite que su nombre aparezca, responde como si lo fuera (Ley N° 26887, s.f.) Ley general de Sociedades, art. 265° y 266).

4. Sociedades en comandita: Los socios colectivos responden solidaria e ilimitadamente por las obligaciones sociales, en tanto que los socios comanditarios responden sólo hasta la parte del capital que se hayan comprometido a aportar. El acto constitutivo debe indicar quiénes son los socios colectivos y quiénes los comanditarios (Ley N° 26887, s.f.) Ley general de Sociedades, art. 278°.

5. Sociedad en comandita simple: A la sociedad en comandita simple se aplican las disposiciones relativas a la sociedad colectiva, siempre que sean compatibles con lo

indicado en la presente Sección (Ley N° 26887, s.f.) Ley general de Sociedades, art. 281°.

2.2.3. Teoría del sector servicios

“En las últimas décadas, este sector se ha diversificado y ha crecido de forma espectacular. En los países más desarrollados, el sector terciario conforma el 70% del producto interior bruto. En países de desarrollo medio como Brasil o Tailandia ronda el 50%, el 40% en Irán e Indonesia, y en los países menos desarrollados alcanza porcentajes del PIB muy inferiores” (Cide@d, s/f).

a. El sector servicios en la sociedad de la información: el sector cuaternario

La economía mundial y, especialmente, la de los países desarrollados ha vivido una gran transformación en las últimas décadas. El desarrollo de la sociedad de la información ha llevado a que algunos autores hablen de un nuevo sector económico, el sector cuaternario que incluiría servicios altamente intelectuales ligados a la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica (I+D+I). Este sector económico estaría formado por las tecnologías de la información, las telecomunicaciones, otras industrias de alta tecnología. También se incluiría la educación, la investigación científica, las bibliotecas y otras industrias culturales. El desarrollo de este sector es clave para el triunfo económico de cualquier país (Cide@d, s/f).

b. Tipos de actividades terciarias

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios.

En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- **Servicios públicos:** Prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.

- **Servicios privados:** Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.) (Cide@d, s/f).

En segundo lugar, podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- **Servicios sociales:** administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.

- **Servicios de distribución:** comercio, transportes, comunicaciones, correo.

- **Servicios al consumidor:** hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.

- **Servicios a las empresas:** bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares (Cide@d, s/f).

2.2.4. Reseña histórica de la Empresa Privada GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L.

Dirección : Urb. Las Magnolias Cal. Strauss N° 743
Departamento : Lima
Provincia : Lima
Distrito : San Borja
Número de Teléfono(s) : +51 994109265
Inicio de Actividades : 30/12/2014
Actividad / Giro : Otras Actividades de Tipo Servicio Ncp
Comercio Exterior : Sin Actividad

Resumen

LA EMPRESA PRIVADA GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L., inició sus actividades económicas el 30/12/2014, se encuentra ubicada en Cal. Strauss Nro. 743 Urb. Las Magnolias (Paralela Cdra 33 Av. Aviacion) Lima - Lima - San Borja, a la fecha la situación actual de esta empresa dentro del mercado peruano es ACTIVO.

LA EMPRESA DE SERVICIOS GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada que tiene como giro, actividad, rubro principal ASESORIA CONTABLE.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definiciones de Control Interno

“El control es una función elemental en la administración, pues, aunque una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, la gerencia no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore o informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Asimismo, señala que el control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; estas se organizan de tal manera que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad” (Santillana, 2003).

“También se define al control interno, como: el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas para cada empresa” (Catácora, 1967).

2.3.2. Definiciones de Empresa

La empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o

distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado (Pallares, Romero, & Herrera, 2005).

Una empresa es solo una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen donde se menciona que las organizaciones son fenómenos lingüísticos, unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre sí. Por tanto, una empresa es una red estable de conversaciones. Si se quiere comprender una empresa, se debe examinar las conversaciones que la constituyeron en el pasado y las que la constituyen en la actualidad (Ribeiro, 2005).

Finalmente, la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social (Chiavenato, 1999).

2.3.3. Definiciones Sector Servicios

Para Cide@d (s/f), este sector llamado también como sector terciario, se le considera como uno de los tres grandes sectores que se dividen las actividades económicas.

En general, podemos definirlo como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo y un largo etcétera.

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo.

3.1.2. Nivel de investigación

El método de la investigación fue: bibliográfico- documental y de caso.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

3.3. Población y muestra

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

3.4. Definición y operacionalización de las variables

No aplica.

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnicas

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

3.5.2. Instrumentos

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizará el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo 2 se utilizará un cuestionario de 20 preguntas cerradas.

3.6. Plan de análisis

Para lograr el objetivo específico 1 se utilizará la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicará un cuestionario al Gerente General como representante de la empresa del caso. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

3.7. Matriz de Consistencia

Ver anexo 02.

3.8. Principios Éticos

No aplica.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados:

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2018.

CUADRO 01

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Rodriguez & vasquez (2016)	Determina que, en las empresas privadas, el sistema de control interno permitirá a la entidad identificar y mitigar el riesgo de fraudes, robos y costos excesivos por una inadecuada gestión de insumos, tiempo y calidad de los productos elaborados, el cual será un auxiliar que permitirá a los pequeños empresarios tener una base que les permita mantener en el mercado a su empresa, además de contar con un control y orden dentro de su negocio.
Reyes (2014)	Establece que, en las empresas del sector servicios del Perú, el control interno es una herramienta de gestión con aplicación en el ámbito de las finanzas y la

administración, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo, con la finalidad de corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, para obtener una información confiable, evitando fraude o irregularidades en el desarrollo de la gestión, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial, los procesos de control interno, mostrando eficiencia en su ejecución.

Layme (2015)

Determina que las normas de control interno representan un instrumento indispensable para toda entidad y su personal, ya que les permite cumplir con sus tareas de una forma objetiva, por ende, apegadas al principio de legalidad.

**Rodríguez & Vega
(2016)**

Afirma que el Control Interno son un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, a la vez podemos decir que un Sistema de Control Interno (SCI) no es

una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango.

Ayacuán (2014)

Determina que el control es parte de la gestión y como tal tiene que enmarcarse al logro de las mismas metas y objetivos de la institución; por tanto, todo el proceso del sistema debe estar orientado a lograr dicha efectividad. La acción de control es la herramienta esencial del Sistema de control interno, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental.

Huapaya (2017)

Afirma que el propósito de aportar al conocimiento existente la implementación del control interno para optimizar la gestión administrativa de la entidad, cuyos resultados se sistematizarán en una propuesta para ser incorporada como conocimiento a las ciencias contables, ya que se estaría demostrando que la implementación del control interno optimiza la gestión administrativa de las empresas en general.

Quiroz (2017)

Determina que el control interno en el sector servicios su propósito es resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presentan en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

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

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las características del control interno de la empresa privada Gymb

Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.

CUADRO 02

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
Tiene implementado formalmente su sistema de control interno.	x	
AMBIENTE DE CONTROL		
1. Existe un Código de Ética aprobado por la Dirección.		x
2. El Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.		x
3. Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad.		x
4. La empresa cuenta con un manual de organización y funciones.		x
5. la empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)		x
6. La dirección considera que la información financiera es importante para la rendición de cuentas.	x	
VALORACIÓN DE RIESGOS		
7. Están identificados los riesgos significativos para cada		x

objetivo estratégico de la entidad.		
ACTIVIDADES DE CONTROL		
8. La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.	x	
9. Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa.	x	
10. Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades	x	
11. Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad.	x	
12. Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones.	x	
13. Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes.	x	
14. Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes.	x	
15. Los procedimientos determinan actividades de control que aseguren la exactitud de los registros.	x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
16. La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes	x	

financieros anuales e intermedios confiables.		
17. La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente	x	
18. Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios		x
MONITOREO		
19. Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas.	x	
20. Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes.	x	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. de Lince 2018 y el anexo 03.

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de	Afirma que, un Sistema	La empresa no cuenta con	No coinciden

Control de Control Interno (SCI) un manual de no es una oficina, es una organización y funciones. actitud, un compromiso (ITEM 4). de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango. (Rodríguez & Vega, 2016)

Valoración de Riesgos Determina que requiere La empresa no tiene No coinciden de un eficiente Sistema identificado los riesgos de Control Interno que significativos de sus permita alcanzar los objetivos. (ITEM 12). objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las Instituciones maximizar su rendimiento. (Layme,

2015).

Actividades de Control Determina que el control Los procedimientos Si coinciden es parte de la gestión y establecen actividades de como tal tiene que control para asegurar que enmarcarse al logro de se evalúe la eficacia y las mismas metas y eficiencia operativa. objetivos de la entidad; (ITEM 9) por tanto, todo el proceso del sistema debe estar orientado a lograr dicha efectividad. (Ayaucán, 2014).

Información y Comunicación Determina que, el La Dirección recibe Si coinciden sistema de control información analítica, interno permitirá a la financiera y operativa que entidad identificar y le permita tomar mitigar el riesgo de decisiones oportunamente fraudes, robos y costos (ITEM 17). excesivos por una inadecuada gestión. (Rodríguez & Vásquez, 2016).

Monitoreo Establece que el control El sistema de la empresa Si coinciden interno, a través de un remite los informes monitoreo continuo, financieros a sus tiene como finalidad instancias corregir debilidades y correspondientes. (ITEM deficiencias en forma 20). oportuna, para obtener una información confiable, evitando fraude o irregularidades en el desarrollo de la gestión, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial. (Reyes, 2014).

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

4.2. Análisis de resultados:

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Rodríguez & Vásquez (2016), Reyes (2014), Layme (2015), Rodríguez & Vega (2016), Ayaucán (2014), Huapaya (2017), Quiroz (2017); establecen que el control interno para las empresas privadas en el sector servicios del Perú es una herramienta de gestión que permite evaluar en forma periódica y continua a través de actividades, con el fin de detectar, corregir y prevenir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión, implementando actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresas, involucrando a todos los niveles y miembros de organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones que marca responsabilidades. Estos resultados también coinciden con los resultados de los antecedentes internacionales de **Gonzabay & Torres (2017), Ramos (2015), Arceda (2015), Posso & Barrios (2014)** quienes señalan que, el control interno es una herramienta de gestión que permite eliminar o disminuir las deficiencias y debilidades que pudieran existir o interferir en el buen desempeño de las funciones y del logro de los objetivos básicos de la entidad, como son la efectividad y la eficiencia. Finalmente, estos resultados también concuerdan con lo que se establece en las bases teóricas de **Mantilla (2005) & Estupiñan (2005)**, quienes señalan al control interno como los procedimientos existentes en las empresas para asegurar que son confiables sus estados financieros contables; evitando fraudes, deficiencias e ineficacias en el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

Para realizar el análisis de los resultados del objetivo específico 2, se ha tomado en cuenta los cinco componentes del control interno en la empresa del caso de estudio:

Respecto al componente ambiente de control

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa “GYM CORPORACIÓN E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, el 83.33% (5) de las respuestas son No y el 16.67% (1) restantes son Sí, lo cual refleja que, en la empresa del caso de estudio, no se le está dando importancia al componente más importante del control interno. Lo que coincide con los resultados de Rodríguez & Vega (2016), quien afirma que, un Sistema de Control Interno (SCI) no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango. Lo que no concuerda con lo que establece Estupiñán Gaitán (2006); quien en las bases teóricas afirma que, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatros componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización. Asimismo, establece que el ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

De la única pregunta realizada al gerente de la empresa GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. las cuales representan el 100%, la totalidad de respuesta (1) son No, lo cual

refleja que la empresa del caso de estudio, no está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, y por tal motivo, no identifican los riesgos potenciales que pueden afectar las actividades de la empresa. Lo que no concuerda con lo que establece Estupiñan (2005), quien en las bases teóricas afirma que, la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

Respecto al componente de actividades de control

De las 8 preguntas realizadas al gerente de la empresa GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% (8) como respuesta Si. Estos resultados indican que, la dirección de la empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos; como también establecen actividades de control para asegurarse a que se evalué la eficacia y eficiencia operativa; asimismo, existen actividades para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas, etc. Estos resultados a su vez, sí concuerda con lo que establece Estupiñan (2005) quien en las bases teóricas afirma que, las actividades de control gerencial consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso

de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. También, en la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

Respecto al componente de información y comunicación

De la 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, se obtuvo un 66.67% (2) como respuestas Sí, lo cual refleja que en la empresa del caso de estudio, tiene capacidad técnica para elaborar el uso de sistemas informáticos que suministre información al personal, y el 33.33% (1) de respuestas es No, lo que indica que el sistemas de información que dispone la empresa no llega al nivel de satisfacción para los usuarios y con valor para la toma de decisiones. Lo que coincide con los resultados de Rodríguez & Vásquez (2016) quien afirma que, el sistema de control interno permitirá a la entidad identificar y mitigar el riesgo de fraudes, robos y costos excesivos por una inadecuada gestión. Lo que también, coincide con Estupiñan (2005), quien en las bases teóricas afirma que, los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa; asimismo, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones y ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

De las 2 preguntas realizadas al gerente de la empresa GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L., las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% (2) con respuesta SI, lo cual refleja que, en la empresa del caso, se realiza un monitoreo continuo de la de las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas como también, son remitidos los informes financieros a las instancias correspondientes. Lo que coincide con los resultados de Reyes (2014) que establece que el control interno, gracias a un monitoreo constante, tiene como fin la corrección de debilidades y/o deficiencias, para lograr una información de confianza, soslayando fraudes en dichas gestiones, dando pie a la planeación y control de la empresa, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al componente ambiente de control

Los resultados de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), no coinciden, debido a que el ambiente de control afirma que, un Sistema de Control Interno (SCI) no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango. (Rodríguez & Vega, 2016). Estos resultados no coinciden con el punto de vista de Mantilla (2005), quién establece que el componente ambiente de control, da el tono de una organización,

donde la administración asigna autoridad y responsabilidad. Como también, se da a conocer que, este componente es el principal elemento sobre el que sustentan o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable y el más importante para la realización de sus objetivos (Estupiñan Gaitán (2006).

Respecto al componente valoración de riesgos

Los resultados de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), no coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales pertinentes revisados, se determina que requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las Instituciones maximizar su rendimiento. (Layme, 2015); en cambio, a decir del gerente de la empresa del caso de estudio, dicha empresa no tiene identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad. Estos últimos resultados, no concuerdan con Estupiñan (2005), quien en las bases teóricas afirma que, cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados, teniendo en cuenta la evaluación del riesgo; para ello, es necesario la identificación de los objetivos de los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí, para que puedan servir de base para determinar la forma en que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

Respecto al componente actividades de control

Los resultados de la revisión bibliográfica pertinentes (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), sí coinciden, debido a que las actividades de control determinan que el control es parte de la gestión y como tal tiene que enmarcarse al logro de las mismas metas y objetivos de la entidad; por tanto, todo el proceso del sistema debe estar orientado a lograr dicha efectividad. (Ayaucán, 2014). En cambio, según el gerente de la empresa del caso de estudio, El sistema de información que dispone la empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, así como, los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que evalúe la eficacia y eficiencia operativa; asimismo, se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correspondientes. Esto último, no concuerda con Estupiñan (2005), quien en las bases teóricas afirma que, las actividades de control gerencial, consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten administrar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos, como también se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones para que el personal realice sus actividades según le corresponda.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultados de la revisión bibliográfica pertinente (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores de la revisión bibliográfica pertinentes, determina que, el sistema de control

interno permitirá a la entidad identificar y mitigar el riesgo de fraudes, robos y costos excesivos por una inadecuada gestión. (Rodríguez & Vásquez, 2016); a diferencia de la empresa en estudio que, según el gerente de la misma, la entidad tiene la capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables, como también, recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente. Lo que si concuerda con Estupiñan (2005), quien en las bases teóricas afirma que, la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales que, permitan cumplir con sus responsabilidades; asimismo, la dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado por lo tanto debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Los resultados de la revisión bibliográfica pertinentes (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores de la revisión bibliográfica pertinentes, establece que el control interno, a través de un monitoreo continuo, tiene como finalidad corregir debilidades y deficiencias en forma oportuna, para obtener una información confiable, evitando fraude o irregularidades en el desarrollo de la gestión, facilitando la planeación, toma de decisiones y control empresarial (Reyes 2014); a diferencia de la empresa en estudio

que, según el gerente de la misma, realiza coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas, como también, los informes financieros de la empresa son remitidos a sus instancias correspondientes, con el fin que se tomen las medidas correctivas correspondientes. Lo que si concuerda con Estupiñan (2005) quien en las bases teóricas afirma que, los sistemas de control interno requieren supervisión; es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo.

5. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1:

Gran parte de autores proponen que las más relevantes características del Control Interno del sector privado de los servicios del Perú son: El Control Interno es aquella herramienta de gestión que ayuda a evaluar periódicamente el funcionamiento de las empresas, con la finalidad de detectar y corregir exposiciones a riesgos generadas por algún fraude. Esto se lleva gracias a la Alta Dirección, junto con todo el personal de la organización, para lograr los objetivos planteados. Además, beneficia la obtención de la información financiera y económica de las empresas que brindan servicios, dando confianza para una toma de decisión.

5.2. Respecto al objetivo específico 2:

Las características del control interno de la empresa GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. de Lince en el año 2018 son las siguientes: Formalmente no implementó su sistema de Control Interno; sin embargo, empíricamente realiza el Control Interno, pero con varias debilidades, reflejándose así: Mediante una entrevista al gerente se le aplicó un cuestionario de 20 interrogantes sobre los componentes del Control Interno establecido por el informe COSO, dando como resultado: 7 interrogantes (35%) de las respuestas fueron No y 13 (65%) fueron Sí. Desagregando estos resultados se evidencia lo siguiente: El componente ambiente de control, el 83.33% (5) de las respuestas fueron No y sólo el 16.67% (1) fue Sí; respecto al componente evaluación de riesgos, el 100% (1) fueron No.

Evidenciando que los resultados del sistema de control interno se implementan de forma empírica por la empresa del caso de estudio, teniendo debilidades en el componente más importante que determina el control interno; por lo tanto, se tiene que hacer una propuesta de mejora.

5.3. Respecto al objetivo específico 3:

El análisis comparativo de los detalles control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú (todos los resultados del Objetivo Especifico 1) como también de la empresa ‘GYMB CORPORACIÓN EIRL’ de Lince en el año 2018 (resultados del Objetivo Especifico 2) de la comparación de los cinco componentes del Control Interno, 2 (40%) no coinciden mientras que 3 (60%) Si, sin embargo, el 5 (100%) no coinciden con lo que establece en las bases teóricas. Esto es gracias a que gran parte de los trabajos revisados a nivel bibliográfico (resultados del objetivo específico 1) no usan los componentes del Control Interno propuestos en la teoría del informe COSO.

5.4. Conclusión general:

La mayoría de los autores revisados establecen que, las características más relevantes del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú son: El control interno es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continuo monitoreo, el funcionamiento de las empresas, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo

por la Alta Dirección, e involucrando a todo el personal de la organización, para el logro de los objetivos planteados, a través de una buena gestión. Respecto a las características del control interno de la empresa “GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L.” de Lince en el año 2018, son: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno; sin embargo, tiene un sistema de control interno empírico, el mismo que tiene debilidades que se establece en el componente más importante que es el de ambiente de control, porque de las 20 preguntas cerradas aplicadas al gerente de la misma, el 35% de las respuestas fueron No y el 65% fueron Sí. Desagregando estos resultados, Se evidencia que el componente ambiente de control, el 83.33% de las respuestas fueron No y sólo el 16.67% fue Sí; respecto al componente evaluación de riesgos, el 100% fueron No; evidenciando que estos resultados del sistema de control interno se implementan empíricamente por la empresa de caso de estudio, es muy débil; por lo tanto, se recomienda hacer una propuesta de mejora de dicho sistema de control interno.

Dado que la empresa del caso de estudio, no tiene formalmente implementado su sistema de control interno, se hace la siguiente propuesta de mejora del sistema de control interno para la empresa “GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L.”. Con esta propuesta, esperamos contribuir a corregir las debilidades del control interno empírico que realiza la empresa del caso de estudio, la misma que está elaborada en base al análisis del Control Interno del Modelo COSO en cuanto a los cinco componentes que establece dicho informe.

1. Ambiente de control: Las debilidades encontradas en este componente fueron:

- ✓ La empresa no cuenta con un código de ética.
- ✓ El código de ética no ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.
- ✓ No existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad.
- ✓ La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones.
- ✓ La empresa no dispone de un POA (Plan Operativo Anual).

Dada esta situación se propone lo siguiente:

- ✓ Se debe implementar un Código de Ética que sea lo suficientemente amplio con el fin de promover la eficiencia y eficacia laboral dentro de cada uno de los miembros del personal.
- ✓ El gerente debe aplicar el código de ética mediante talleres o reuniones con la finalidad de dar a conocer a sus colaboradores en forma clara y precisa sus deberes y responsabilidades promoviendo que cada uno de ellos deberá estar autorizada ante cualquier toma de decisiones oportunas y necesarias.
- ✓ Asimismo, tiene que existir una cultura de rendición de cuentas bajo las características de integridad, confiabilidad y oportunidad teniendo en cuenta que esto ayudara a evitar conflictos dentro de la empresa; para sostener un adecuado control en el sistema.

- ✓ La empresa debe crear un manual de organización y funciones en las cuales esto podría satisfacer las dificultades que hay con el personal y en el ambiente laboral.
- ✓ La dirección debe disponer de un Plan Operativo Anual para cumplir los objetivos que los miembros o socios disponen y lograrlo a corto plazo.

2. Valoración de riesgos: Se entiende por riesgo a la probabilidad de un riesgo interno o externo afecte la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteado con eficiencia, eficacia y economía; en esta perspectiva; las debilidades encontradas en este componente fueron:

- ✓ Existen riesgos significativos que no están identificados para cada objetivo estratégico de la entidad.

Dada esta situación, se propone las siguientes alternativas de mejora:

- ✓ El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá identificar aquellos posibles riesgos para cada objetivo estratégico de la entidad estudiada.

3. Información y comunicación: En el contexto del control interno implica, identificar, capturar y comunicar a la gerencia y personal en forma adecuada y oportuna reportes que contienen información operacional y financiera, de tal forma que permita cumplir con las responsabilidades de cada persona y su respectivo control; en esta perspectiva, las debilidades encontradas en este componente fueron:

- ✓ Para obtener información externa no existen mecanismos sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Dada esta situación, se propone las siguientes alternativas de mejora:

- ✓ El gerente de la empresa del caso de estudio, deberá implementar mecanismos que facilite obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual permitirá que para cada decisión que tome el gerente de la empresa, la respectiva área le proporcionará información oportuna, precisa y verdadera.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(s.f.).

Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. *Revista El Buzón de Pacioli*, 76, 1-17. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d__la_importancia_del_control_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Arceda. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1762/>

Ayaucán, R. (2014). *Caracterización del Control Interno en el Perú y su incidencia en la gestión de la municipalidad de nuevo imperial*. Distrito de Nuevo Imperial: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/640/CONTROL_INTERNO_GESTION_AYAUCAN_CARBONEL_ROSA_ADELINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Catácora, F. (1967). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill.

Chacón, W. (2002). *Citado por Ramos, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon's Negocios E Inversiones S.A.C. El Porvenir 2015*. Obtenido de (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la

Universidad Privada Los Angeles de Chimbote:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición, Editorial McGraw Hill. Parte 1.

Cide@d. (s/f). *El sector servicios. Geográfica e historia 3º ESO*. Obtenido de

http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincena4.pdf

Contraloría General de la República . (2010). *Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales*. Obtenido de

<http://www.munlima.gob.pe/images/controlinterno/Actividades/OrientacionCIGoBLocales.pdf>

Del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, C., & Santos, C. (2005). Segundo Programa de Preparación Económica. *Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS)*. La Habana, Cuba: MSc Argelia Cristina Reyes Galiano. Obtenido de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: ECOE.

Expansión.com. (2010). Obtenido de *La empresa y el empresario. Funciones de la Empresa*:

<http://e->

educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2764/html/14_funciones_de_la_empresa.html

Flores, J. (2003). *Empresa y Administración*. Lima, Perú.

Gestion.org. (s.f.). Obtenido de *Clasificación de las empresas*:

<https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>

Gonzabay, D., & Torres, M. (Enero de 2017). Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A. *para optar el titulo de Contador Publico*. Guayaquil, Ecuador:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%200%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>.

Huapaya. (2017). El Control Interno en la Gestion Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educacion Basica Regular en el Distrito de Lince, 2016. *para optar el titulo profesional de Contador Público*. Lima, Perú:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3174/3/huapaya_fjj.pdf.

Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3174/3/huapaya_fjj.pdf

Layme, E. (2015). Evaluacion de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social, 2014. *para optar el Titulo profesional de Contador Público*. Moquegua, Perú:

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ley N° 26887. (s.f.). Obtenido de [https://ppp.worldbank.org/public-private-](https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/sites/ppp.worldbank.org/files/documents/Ley%20No%20-%2026887_SP.pdf)

[partnership/sites/ppp.worldbank.org/files/documents/Ley%20No%20-%2026887_SP.pdf](https://ppp.worldbank.org/files/documents/Ley%20No%20-%2026887_SP.pdf)

Mantilla, G. (2005). Control Interno. En *Informe Coso*. Bogotá: ECOE.

OKDIARIO. (2018). Funciones de la Empresa. España:

<https://okdiario.com/economia/2015/10/30/funciones-basicas-empresa-15556>.

- Orellana Flores, L. (2002). Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas. Chile: UChile.
- Pallares, Z., Romero, D., & Herrera, M. (2005). Cuarta Edición, Fondo Editorial Nueva Empresa.
- Pickle, A. (1999). Administración de empresas pequeñas y medianas. Mexico DF, Mexico.
- Posso, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Quiroz. (2017). *El control interno y su influencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal del distrito de Lurín en el año 2015*. Obtenido de Para obtener el Título de Contador Público: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/428/1/TESIS%20SANDRA%20QUIROZ%20GARCIA%202018.pdf>
- Ramos. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB*. Obtenido de Tesis previa a optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Reyes. (2014). *Caracterización del control interno en el colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable, 2014*. Obtenido de (Tesis para optar el título profesional). Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035025>

Ribeiro, L. (2005). Ediciones Urano S.A.

Rodriguez, & Vasquez. (2016). *Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/766/1/TL_RodriguezChavezWendy_VasquezRimarachinEsteysyn.pdf

Rodriguez, & Vega. (2016). *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A&B Representaciones SRL*. Obtenido de (Tesis para optar el Título de Contador Público): http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf

Rodriguez, R. (2016). *Practica 4.- Areas Funcionales*. Obtenido de <http://logisticarociorodriguez.blogspot.com/2016/10/practica-4.html>

Ruiz, R. (1996). *Prevención de riesgos laborales su nuevo enfoque la implantación de la gestión de riesgos en la empresa*.

Santillana. (2003). *Sistemas de control interno*. Obtenido de http://www.mypearsonshop.com.mx/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf?sfvrsn=

Vasquez, J. (24 de 06 de 2014). *Los elementos de la Empresa*. Obtenido de De “Economía - 1° Bachillerato” a “Economía de la Empresa – 2° Bachillerato”:
<http://deconomiablog.blogspot.com/2014/06/los-elementos-de-la-empresa.html>

7. ANEXOS

7.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia.

TITULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada Gymb corporación E.I.R.L. - Lince, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. – Lince, 2018?</p>	<p>Determinar y describir las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. – Lince, 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Describir las principales características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2018. ✓ Describir las características del control interno de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018. ✓ Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.

7.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

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

 APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

7.3. 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 Privada para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada Gymb corporación E.I.R.L. - Lince, 2018. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:

1.1 Edad del representante legal de la Empresa

Años

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino

Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria Incompleta Completa

Secundaria Incompleta Completa

Superior no universitaria Incompleta Completa

Superior universitaria Incompleta Completa

II. REFERENTE A LA EMPRESA

2.1 Nombre de la EMPRESA.....

2.2 Dirección.....

2.3 Años de permanencia en el mercado.....

2.4 Cantidad de trabajadores en la EMPRESA

III. REFERENTE AL: AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Existe un código de ética aprobado por la Dirección?

SI NO

2. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?

SI NO

3. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?

SI NO

4. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?

SI NO

5. ¿La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?

SI NO

6. ¿La dirección considera que la información financiera es importante para la rendición de cuentas?

SI NO

IV. REFERENTE A LA VALORACIÓN DE RIESGOS

7. ¿Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad?

SI NO

V. REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

8. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?

SI NO

9. ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?

SI NO

10. ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades?

SI NO

11. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad?

SI NO

12. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?

SI NO

13. ¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?

SI NO

14. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes?

SI NO

15. ¿Los procedimientos determinan actividades de control que aseguren la exactitud de los registros?

SI NO

VI. REFERENTE A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?

SI NO

17. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?

SI NO

18. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?

SI NO

VII. REFERENTE AL MONITOREO

19. ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

SI NO

20. ¿Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes?

SI NO